

**PERANAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN
MOTIVASI KERJA PEGAWAI DI KANTOR DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA MAKASSAR**



Skripsi

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Sosial
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) Pada
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Alauddin Makassar**

Oleh

**Junaidin
NIM. 50100109012**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

2013

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Samata-Gowa, 15 Agustus 2013

Penyusun

Junaidin
Nim. 50100109012



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulis skripsi saudara Junaidin, NIM: 50100109012, Mahasiswa Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul, “Peranan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar” memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Samata-Gowa, 15 Agustus 2013

Pembimbing I

Pembimbing II

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Dra. Hj. Radhiah AP, M.Si
NIP.19521221 197703 2 001

Muliadi, S.Ag.,M.Sos.I.
NIP. 1973808 199803 1 001

ALAUDDIN
M A K A S S A R

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar”, yang disusun oleh Junaidin, NIM. 50100109012, Mahasiswa Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *Munaqasyah* yang diselenggarakan hari Senin Tanggal 2013 dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (dengan beberapa perbaikan).

Samata-Gowa, Agustus 2013

DEWAN PENGUJI :

Ketua	: Dr. Nurhidayat, M.Said, M.Ag	(.....)
Sekretaris	: Drs. Syam'un, M. Pd, MM	(.....)
Munaqisy I	: Drs. H. Muh. Kurdi, M.Hi	(.....)
Munaqisy II	: Dr. H. Kamaluddin Tajibu, M.Si	(.....)
Pembimbing I	: Dra. Radhiah AP, M.Si	(.....)
Pembimbing II	: Muliadi, S.Ag.,M.Sos.I	(.....)

Diketahui oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Alauddin Makassar

Dr. Hj. Muliaty Amin, M.Ag
NIP. 19540915 198703 2 001

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada hamba-hambanya, sehingga skripsi yang berjudul : Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar” dapat terselesaikan sebagaimana adanya.

Salam dan salawat semoga masih tercurah kepada kekasih Allah yang masih terukir dalam untaian salam umatnya Rasulullah SAW, Rasul Allah dan para sahabatnya yang telah mengorbankan jiwa dan raga demi menegaknya Ad-Dinul Islam dan mengamalkan kebaikan. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kelemahan dan kekurangan didalamnya baik dari segi penyusunan kata, bahasa dan beberapa hal yang ada di luar kemampuan penulis. Dalam upaya penyelesaiannya masih dalam hambatan.

Dalam penulisan skripsi ini begitu banyak bimbingan, dorongan dan bantuan bapak, ibu dosen serta teman-teman serta ketulusan dan keramahan hati dari banyak pihak sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini dengan harapan agar tercapai hasil yang sebaik mungkin, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapak H. Muhtar, ibunda Ratnah, adekku syahrul, wahyuni, yang tercinta dan tersayang yang telah memberikan doa, dorongan, dan dukungan serta perhatian sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Kadir Gassing, HT.,M.S., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar.

3. Ibu Dr. Hj. Muliaty Amin, M.Ag selaku dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar dan Wakil Dekan Fakultas dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.

4. Bapak Muliadi, S.Ag.,M.Sos.I selaku Ketua Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam sekaligus dosen pembimbing II, Drs. Syam'un, M.Pd.,MM selaku sekretaris Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam dan Kanda Nurhidayat SE.i selaku Staf jurusan Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.

5. Dra. Hj. Radhiah AP, M.Si dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN alauddin Makassar Yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna bagi peneliti.

7. Seluruh staf tata usaha dan petugas perpustakaan dan karyawan Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Alauddin Makassar.

8. Bapak Drs. Mukhtar Tahir, M.Pd selaku Kepala DISKOMINFO Kota Makassar, Drs. Alimuuddin, M.,MM selaku sekretaris Diskominfo Kota Makassar, bapak dan ibu Diskominfo Kota Makassar yang telah memberikan izin dan membantu kelancaran penelitian ini.

9. Sahabat-sahabat perjuanganku di Gerakan Fajar Nusantara (GAFATAR) yang senantiasa menukar pikiran dengan penulis dan canda tawa yang tak bisa dilupakan, Relina Chitra sahabatku yang senantiasa memberikan dorongan dan motivasi dan menemami penulis, Eko Cahyo Arifin Sahabatku semoga masih dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa.

10. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam khususnya angkatan 2009 (Sholihah. MZ, Nurhadijah, Bustan, Ukbah, Fawal, Ardi, Zule, Rahman, Mukrim, Bangsawan) yang telah banyak berbagi suka duka dengan penulis dan canda tawa selama menjalankan perkuliahan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.

11. Hj. Ernawari Djabur, SH.MH, kanda Azhar Djabur, SH.MH, Ashar Djabur, SH. Yang telah memberikan kesempatan penulis untuk berdiam dirumahnya, Mudah-mudahan diberikan pahala disisi Allah SWT.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebut namanya satu persatu yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis miliki. Oleh karena penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan tambahan bagi semua pihak yang membutuhkan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

Makassar, 15 Agustus 2013

Penulis

Junaidin

Nim.50100109012

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1-10
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Definisi Operasional Judul	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
E. Garis-Garis Besar Isi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11-25
A. Komunikasi Organisasi.....	11
1. Pengertian Komunikasi Organisasi	11
2. Aliran Komunikasi Organisasi.....	15
B. Fungsi Komunikasi Organisasi.....	18
C. Peranan Komunikasi Organisasi.....	22
D. Motivasi.....	28
1. Pengertian Motivasi.....	28
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Motivasi kerja.....	29
E. Landasan Teori	32

1. Teori Hierarki Menurut Abraham Maslow.....	32
2. Teori Kepemimpinan Situsional Menurut Hersey.....	35
F. Penelitian Sebelumnya yang Relevan	39

BAB III METODE PENELITIAN40-43

A. Jenis Penelitian.....	40
B. Waktu dan Tempat Penelitian	40
C. Informan Penelitian	41
D. Metode Pendekatan	41
E. Metode Pengumpulan Data	41
F. Metode Analisis data.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN44-76

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
B. Peranan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar	68
C. Faktor-faktor Pendukung dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar	70
D. Strategi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai	72
E. Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar	76

BAB V PENUTUP.....	80-81
---------------------------	--------------

A. Kesimpulan.....	80
--------------------	----

B. Implikasi.....	81
-------------------	----

DAFTAR PUSTAKA	83-85
-----------------------------	--------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

ABSTRAK

Nama: Junaidin

Nim: 50100109012

Fak/Jur : Dakwah dan Komunikasi / Komunikasi Penyiaran Islam

Judul : “Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar”.

Skripsi ini membahas Peranan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai, faktor- faktor yang mendukung komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja, dan efektivitas komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di kantor (Diskominfo) Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif Kualitatif terhadap data hasil penelitian. Data hasil penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, studi pustaka.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi pustaka. Sedangkan instrumen (alat) penelitiannya adalah mencatat hasil observasi, pedoman wawancara, mensitir kepustakaan (buku, teks, dokumentasi, file, jurnal, artikel di media massa cetak). Hasil penelitian menunjukan bahwa sebagian besar peranan baik bentuk penerapannya maupun hubungan komunikasi atasan dan bawahan dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai. Namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yakni simpati pimpinan terhadap bawahannya, kondisi tempat kerja yang lebih baik, dan pekerjaan yang lebih bervariasi.

Terpenuhinya suasana kerja yang menyenangkan dan termotivasi untuk bekerja, bukan hanya dari sosok pemimpin yang demokratis dan memiliki otoritas dalam kepemimpinannya. Tetapi semangat kerja sama, komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan maupun sesama pegawai terjalin baik, dan tersedianya fasilitas kantor membuat pegawai merasa betah dan nyaman dalam bekerja. Komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan maupun sesama pegawai agar terjalin dengan harmonis dalam bekerja, keterbukaan dalam berkomunikasi, berkoordinasi dalam aktifitas kegiatan dapat mejadi pengaruh dalam meningkatkan motivasi kerja.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama dalam kelompok dan masyarakat. Di dalam kelompok ataupun organisasi, selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari atasan dan bawahannya.

Komunikasi yang terlibat antara kedua belah pihak (atasan dan bawahan) harus ada *two ways communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Kerjasama tersebut terdiri dari berbagai maksud yang meliputi hubungan sosial maupun kebudayaan.

Hubungan yang terjadi merupakan suatu proses adanya suatu keinginan masing-masing individu, untuk memperoleh suatu hasil yang nyata dan dapat memberikan manfaat untuk kehidupan yang berkelanjutan. Hubungan yang dilakukan oleh unsur pimpinan antara lain kelangsungan hidup berorganisasi untuk mencapai perkembangan ke arah yang lebih baik dengan menciptakan hubungan kerja sama dengan bawahannya.

Hubungan yang dilakukan oleh bawahan sudah tentu mengandung maksud untuk mendapatkan simpati dari pimpinan yang merupakan motivasi untuk meningkatkan prestasi kerja ke arah yang lebih baik. Hal ini tergantung dari

kebutuhan dan cara masing-masing individu, karena satu sama lain erat hubungannya dengan keahlian dan tugas-tugas yang harus dilaksanakan.¹

Komunikasi antara sesama karyawan ataupun atasan ke bawahan dan sebaliknya, atau sesama atasan yang menjalin komunikasi dalam organisasi dengan interaksi yang baik dalam mendiskusikan sebuah masalah ataupun dalam penyebaran informasi akan menciptakan suatu keuntungan tersendiri bagi setiap individu. Karena jika dilihat pada sebuah organisasi, yang paling banyak melakukan kegiatan komunikasi adalah karyawan yang berada di jabatan yang sama dan memiliki kerjasama dalam menjalankan pekerjaan mereka. Seperti, akan termotivasi untuk mengerjakan tugas mereka dengan baik dan saling bekerjasama.

Kemudian ketika semua karyawan bersatu dalam pola pikir yang terbentuk dari aktivitas komunikasi, maka setiap karyawan akan memiliki rasa saling percaya, dukungan, dan motivasi yang tinggi dalam mencapai tujuan kerja mereka. Motivasi kerja adalah dorongan, upaya, dan keinginan yang ada di dalam diri manusia yang mengaktifkan, memberi daya, serta mengarahkan perilaku pada pelaksanaan tugas-tugas dengan baik dalam lingkup pekerjaannya.²

Motivasi kerja antara lain ditandai dengan dorongan untuk bekerja dengan baik dan mempertahankan umpan balik. Karyawan yang bekerja pada suatu organisasi bertujuan untuk mendapatkan penghasilan guna memenuhi kebutuhan hidupnya, juga mempunyai beberapa harapan, hasrat, cita-cita yang diharapkan dapat dipenuhi dari tempat mereka bekerja. Hal ini didasarkan pada asumsi individu mempunyai kesadaran bervariasi, tujuan yang kompleks dan perasaan bersaing, sebagian besar perilaku individu dilakukan dengan sadar mengarah pada

¹Lihat Suranto AW, *Komunikasi Perkantoran: Prinsip Komunikasi untuk Meningkatkan Kinerja Perkantoran* (Cet. 1; Yogyakarta: Media Wacana, 2005), h. 1.

²Lihat Sumber:[http:// Teorionline.Wordpress.com/200/01/25/Definisi-Motivasi-kerja/](http://Teorionline.Wordpress.com/200/01/25/Definisi-Motivasi-kerja/) (diakses pada tanggal 08 Januari 2013).

tujuan dan individu memberikan reaksi, penilaian, serta perasaan terhadap hasil kerjanya.³

Berkaitan dengan penelitian ini peneliti akan meneliti tentang Peranan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, Sebagai media pengembangan informasi dan komunikasi di kota Makassar. Tugas pokok dari Dinas komunikasi dan informatika (Diskominfo) Kota Makassar yaitu merumuskan, membina, dan mengendalikan kebijakan di bidang komunikasi dan informasi, meliputi, pengembangan informasi, aplikasi dan telematika, pendayagunaan media, pemberdayaan kelembagaan serta pos dan telekomunikasi.⁴

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar merupakan sebuah instansi atau organisasi pemerintahan yang memiliki tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Informasi dan Komunikasi melalui pendayagunaan multi media secara berimbang, cepat dan akurat. Kewajiban dalam menyampaikan informasi yang baik merupakan hak dari seluruh umat manusia. Maka sesuai dengan firman Allah SWT yang memerintahkan kepada manusia untuk menyampaikan kebaikan, yang diabadikan dalam Al-Qur'an Surah Ali Imran ayat 104 :

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۚ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿١٠٤﴾

³Lihat Sumber: [Http://setabasri01.blogspot.com/2011/01/Motivasi-adalah-dimensi-subyektif-ada.html](http://setabasri01.blogspot.com/2011/01/Motivasi-adalah-dimensi-subyektif-ada.html). (diakses pada tanggal 08 Januari 2013).

⁴Perda pemerintah kota Makassar No. 3 Tahun 2009 Pasal 21.

Terjemahnya :

Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar, merekalah orang-orang yang beruntung.⁵

Bagi peneliti, sangat diharapkan keberadaan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) kota Makassar menjadi lembaga yang dapat mewadahi masyarakat kota Makassar dalam hal pelayanan di bidang Komunikasi dan informasi. Namun, sayangnya pelayanan masih banyak masyarakat yang mengeluhkan bahkan mengaku tidak pernah memperoleh informasi yang langsung disampaikan oleh pihak dinas Komunikasi dan informatika (Diskominfo) kota Makassar dan tujuan dari Diskominfo masih kurang efektif disaat mensosialisasikan Program yang ada. Dan peneliti melihat problem yang terjadi pada (Diskominfo) Kota Makassar, masih banyak pegawai yang meninggalkan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai disaat jam kerja, dan bersantai.

Hal ini peneliti memiliki pandangan terhadap permasalahan yang terjadi dikarenakan masing kurangnya dorongan maupun pengarahan oleh pimpinan instansi tersebut ataupun kurangnya kesadaran dalam diri pribadi karyawan untuk melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya. Berdasarkan uraian di atas Peneliti merasa perlu mengeksplorasi permasalahan ini lewat skripsi dengan mengangkat judul : ***“Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar”***.

⁵Departemen Agama RI. Al-Hikmah: *Mushaf Al qur'an dan terjemahannya* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2008), h. 63

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dirumuskan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar?
2. Apakah faktor-faktor yang mendukung komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar?
3. Bagaimana efektivitas komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar?

C. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian

1. Definisi Operasional

Judul yang diajukan dalam penelitian ini adalah Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Untuk menghindari terjadi penafsiran yang keliru dari pembaca dan agar lebih memudahkan untuk memahami terhadap makna yang terkandung dalam penulisan judul ini, maka peneliti akan mengemukakan beberapa pengertian terhadap kata yang di anggap perlu:

a. Peranan

Peranan (*role*) sebagaimana yang dinyatakan Cohen dalam buku dasar-dasar Sosiologi bahwa suatu perilaku yang diharapkan oleh orang lain dari

seseorang yang menduduki tempat status tertentu.⁶ Peranan merupakan sebagai seperangkat harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Harapan-harapan tersebut merupakan imbalan dari norma-norma sosial dan oleh karena itu ditentukan oleh norma-norma di dalam masyarakat.⁷ Sedangkan peranan yang dimaksudkan oleh peneliti adalah sebuah kedudukan atau fungsi seseorang dalam masyarakat.

b. Komunikasi organisasi

Komunikasi Organisasi menurut R. Wayne Pace adalah sebuah proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara, dan mengubah organisasi. Dan pengiriman pesan oleh komunikator serta penerimaan dan penafsiran pesan oleh komunikan yang dilaksanakan secara berkelanjutan untuk mencapai tujuan bersama dalam organisasi.⁸ Sedangkan Komunikasi organisasi yang dimaksudkan oleh peneliti adalah komunikasi yang terlibat secara formal di dalam kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

c. Motivasi kerja

Motivasi Kerja yang dimaksudkan peneliti adalah sesuatu yang ada dalam diri seseorang yang dapat mendorong seseorang untuk bersikap, bertindak dan berinteraksi dengan sesama pegawai didalam pelaksanaan tugas-tugas pekerjaannya.

d. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar yang dimaksud oleh peneliti adalah merupakan sebuah Instansi pemerintah yang mempunyai tugas

⁶Lihat Syahbaini, Syahrial; Rusdiyanta, *Dasar-Dasar Sosiologi* (Edisi Pertama; Yogyakarta: Graha Ilmu), h. 60.

⁷Lihat Sumber: <http://id.shvoong.com/humanities/theory-criticism/2165744-definisi-peran-atau-peranan>. (diakses tanggal 08 januari 2013).

⁸Lihat R.Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi: Strategi meningkatkan kinerja Perusahaan* (Cet. VI; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006) h. 33.

pokok merumuskan, membina, dan mengendalikan kebijakan di bidang komunikasi dan informasi, meliputi pengembangan informasi, aplikasi dan telematika, pendayagunaan media, pemberdayaan kelembagaan serta pos dan telekomunikasi. Terletak di Jalan. A Pettarani No. 62 Kota Makassar.

Adapun yang menjadi kesimpulan dari pengertian yang dijelaskan di atas, peneliti dapat menyimpulkan definisi operasional yang berkaitan dengan judul peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar merupakan suatu perilaku yang diharapkan oleh seseorang dalam proses komunikasi sehingga dapat mendorong keinginan dalam melaksanakan tugas-tugas pada lingkup kerja di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

2. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan uraian definisi operasional di atas, dibutuhkan gambaran yang jelas tentang batasan atau ruang lingkup dalam penelitian ini, sehingga tidak terjadi pelebaran dalam penelitian. Dalam penelitian ini, penelitian ini akan dilakukan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dengan menfokuskan pada peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai, termasuk faktor-faktor pendukung komunikasi organisasi serta efektifitas komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai.

Penelitian ini akan dilakukan di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Penelitian ini akan dilaksanakan di bulan Juni sampai Juli 2013. Penelitian ini lebih mengarah pada observasi lapangan (*Field Research*) dan wawancara mendalam (*Indepth Interview*) terhadap informan.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.
- c. Untuk mengetahui efektivitas komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

2. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Secara teoritis
 1. Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya wawasan peneliti di bidang ilmu komunikasi, khususnya komunikasi organisasi dan memberikan sumbangan pemikiran bagi para pembacanya.
 2. Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan studi ilmu Komunikasi dan khususnya studi komunikasi organisasi. Dengan kerangka pemikiran tersebut. Maka diharapkan hasil penelitian ini memperkaya wawasan studi ilmu komunikasi bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

b. Secara praktis

1. Data yang di peroleh dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dalam meningkatkan motivasi kerja pegawainya.
2. Sebagai bahan rujukan untuk pengembangan ilmu dan teori-teori komunikasi organisasi serta bahan informasi bagi pengembangan peneliti selanjutnya.

E. Garis-Garis Besar Isi Skripsi

Skripsi ini terdiri dari lima bab, yang antara satu bab dengan bab yang lainnya saling berkaitan, garis-garis besar skripsi ini memberikan gambaran singkat dari keseluruhan skripsi ini.

Bab pertama, berisi Pendahuluan. Dalam bab ini akan menjelaskan apa yang melatar belakangi timbulnya permasalahan, rumusan masalah, definisi operasional, tujuan dan kegunaan penelitian, serta garis-garis besar isi.

Bab kedua, merupakan bagian yang membahas tinjauan pustaka yang dimana tinjauan pustaka menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan pokok masalah yang akan berkaitan dengan penelitian ini.

Bab ketiga, penulis mendeskripsikan tentang metode penelitian yang digunakan, jenis penelitian, teknik pengumpulan data hingga teknik analisis data.

Bab keempat, merupakan bab inti yang mengemukakan tentang hasil penelitian mengenai peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di kantor Dinas Komunikasi dan informatika Kota Makassar, faktor-faktor pendukung komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas komunikasi dan Informatika Kota Makassar, dan

efektivitas komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

Bab kelima, merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan penelitian serta implikasi yang muncul berdasarkan penelitian tersebut. Dalam bab penutup ini juga memuat implikasi dari penelitian yang dilakukan dalam bentuk saran-saran atau rekomendasi yang dipandang perlu.



BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Komunikasi Organisasi

1. Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi terhadap kepentingan organisasi yang berisi cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus di lakukan dalam organisasi. Misalnya : Memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi.⁹

Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial, dimana orientasinya bukan pada organisasi tetapi lebih kepada anggotanya secara individual. Goldhaber dalam buku Komunikasi Organisasi Lengkap, memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai *Organizational communications is the process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship to cope with environmental uncertainty*. Terjemahannya: komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam rangkaian hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.¹⁰

Definisi ini mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian. Berikut penjelasannya:

⁹ Khomsahrial Romlu, *Komunikasi Orgnasasi* (PT. Grasindo; Jakarta: 2011), h. 2

¹⁰ *Ibid*, h. 13

a. Proses

Suatu organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar pesan diantara anggotanya. Hal tersebut dikarenakan gejala menciptakan dan menukar informasi ini berjalan terus menerus dan tidak ada henti-hentinya sehingga dikatakan sebagai suatu proses.¹¹

b. Pesan

Pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang orang, objek, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang. Untuk berkomunikasi seseorang harus sanggup menyusun suatu gambaran dan mengembangkan suatu perasaan terhadapnya.

Komunikasi tersebut efektif apabila pesan yang dikirimkan itu diartikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Misalnya, seorang pimpinan melihat pekerjaan bawahannya tidak beres, lalu berkata dengan suara keras “hei, apa ini pekerjaan kamu”, sambil memukul meja. Isi pesan ini adalah pernyataan rasa marah terhadap kesalahan bawahannya itu. Bila bawahan yang menerima pesan itu mengartikan bahwa pimpinannya marah karena pekerjaan itu, berarti pesan tersebut bersifat efektif. Sehingga simbol-simbol yang digunakan dalam pesan dapat berupa verbal dan nonverbal.¹²

c. Jaringan

Organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang-orang ini sesamanya terjadi melewati suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi ini mungkin mencakup hanya

¹¹ *Ibid*, h. 13

¹² *Ibid*, h. 14

dua orang, beberapa orang, atau keseluruhan organisasi. Hakikat dan luas dari jaringan ini dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain: hubungan peranan, arah dan arus pesan, dan isi dari pesan.¹³

d. Keadaan saling tergantung

Konsep kunci organisasi keempat adalah keadaan saling tergantung antara satu bagian dengan bagian yang lainnya. Hal ini telah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu sistem terbuka. Bila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian lainnya dan mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi. Begitu juga halnya dengan jaringan komunikasi dalam suatu organisasi saling melengkapi. Implikasinya, bila pimpinan membuat suatu keputusan, pimpinan tersebut harus memperhitungkan implikasi keputusan itu terhadap organisasinya secara menyeluruh.¹⁴

e. Hubungan

Konsep kunci yang kelima dari komunikasi organisasi adalah hubungan dikarenakan organisasi merupakan suatu sistem yang terbuka, sistem kehidupan sosial maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada tangan manusia.

Dengan kata lain jaringan melalui jalannya pesan dalam suatu organisasi dihubungkan oleh manusia. Oleh karena itu hubungan manusia dalam organisasi yang memfokuskan kepada tingkah laku komunikasi dari orang yang terlibat dalam suatu hubungan perlu dipelajari. Misalnya: sikap, skill, moral dari seorang pengawas mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hubungan yang bersifat organisasi.

¹³ *Ibid*, h. 17.

¹⁴ *Ibid*, h. 18.

f. Lingkungan

Lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkungan ini dapat dibedakan atas lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal adalah personalia (karyawan), staf, golongan fungsional dari organisasi, dan komponen organisasi lainnya seperti tujuan, produk, dan sebagainya. Sedangkan lingkungan eksternal dari organisasi adalah langganan, leveransir, kompetitor dan teknologi.¹⁵

g. Ketidakpastian

Ketidakpastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Misalnya suatu organisasi memerlukan informasi mengenai aturan pemerintah yang berpengaruh terhadap produksi barang-barangnya. Jika organisasi ini banyak informasi mengenai hal ini maka mereka akan lebih pasti dalam memproduksi hasil organisasinya yang sesuai dengan standar yang ditentukan oleh pemerintah. Tetapi bila mereka tidak memperoleh informasi tersebut maka mereka ragu-ragu memproduksi barang-barangnya apakah sesuai dengan standar yang ditentukan.¹⁶

2. Aliran Informasi Dalam Organisasi

Menurut arah aliran informasi dapat kita indentifikasi berbagai variasi pola arah penyebaran informasi di suatu organisasi, meliputi pola aliran:

a. Komunikasi Vertikal (*Vertical Communication*)

Komunikasi vertikal ialah proses komunikasi dengan melibatkan pihak pihak yang secara hirarkis memiliki jenjang kedudukan struktural yang berbeda.

¹⁵ *Ibid*, h. 19.

¹⁶ *Ibid*, h. 20.

Misalnya komunikasi antara manajemen dengan staf, antara pimpinan dengan bawahan, antara kepala bagian dengan sub bagian, dan sebagainya.¹⁷ Komunikasi vertikal ini dapat dibedakan menjadi dua arah aliran informasi yaitu:

b. Komunikasi vertikal ke bawah (*Downward Communication*).

Komunikasi ke bawah ialah penyampaian informasi dari atas ke bawahan, atau dari pimpinan kepada staf atau dari pejabat ke pejabat lain yang secara struktural organisatoris berada di bawahnya. Dan komunikasi kebawah bertujuan untuk memberikan informasi, pengendalian dan pengawasan kerja, serta berbagai pengarahan agar staf dapat memahami apa yang harus dikerjakan, bagaimana metode kerjanya, dan sebagainya. Menurut Katz dan Kahn dalam buku komunikasi organisasi ada lima jenis yang biasa dikomunikasikan dari atasan kepada bawahan :

- a. Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan
- b. Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan
- c. Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi
- d. Informasi mengenai kinerja pegawai
- e. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (*Sense of mission*).¹⁸

¹⁷*Ibid*, h. 175.

¹⁸ R. Wayne Pace Don F. Faules. *Loc. cit.* h. 185

c. Komunikasi vertikal ke atas (*Upward communication*)

Komunikasi ke atas ialah rangkaian kegiatan penyampaian informasi dari pejabat yang memiliki kedudukan lebih rendah kepada pejabat yang memiliki kedudukan yang lebih tinggi, dari staf kepada pimpinan. Oleh karena itu komunikasi. Misalnya camat kepada bupati. Dari dekan kepada rektor dll.¹⁹

Wayne Pace dan Don F. Faules, memberikan alasan pentingnya komunikasi ke atas di suatu perkantoran, sebagai berikut:

- a. Aliran informasi ke atas memberi informasi berharga untuk pembuatan keputusan oleh mereka yang mengarahkan perkantoran dan mengawasi kegiatan orang lainya.
- b. Komunikasi ke atas memberitahukan kepada bawahan mereka siap menerima informasi dari mereka dan seberapa baik bawahan menerima pesan.
- c. Komunikasi ke atas memungkinkan bahkan mendorong keluhan kesan pegawai sehingga atasan dapat mengetahui apa yang telah terjadi.
- d. Komunikasi menumbuhkan apresiasi dan loyalitas kepada perkantoran dengan memberi kesempatan kepada pegawai untuk mengajukan pertanyaan dan menyumbangkan gagasan serta saran- saran mengenai operasi perkantoran.
- e. Komunikasi ke atas mengizinkan pimpinan untuk menentukan apakah bawahan memahami apa yang diharapkan dari aliran informasi ke bawah.
- f. Komunikasi ke atas membantu pegawai mengatasi masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dalam perkantoran.²⁰

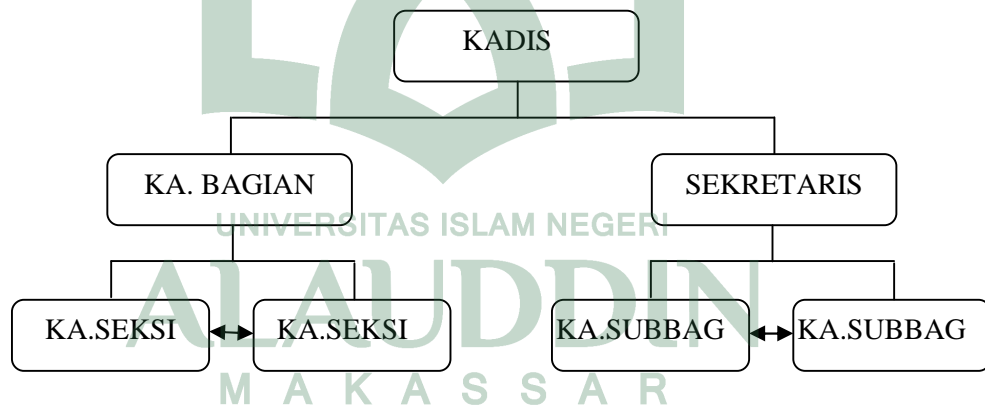
¹⁹*Ibid*, h. 189.

²⁰*Ibid*, h. 190.

d. Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*)

Komunikasi horizontal disebut pula sebagai komunikasi ke samping, atau komunikasi mendatar, atau komunikasi sejajar ialah proses penyampaian informasi yang melibatkan pegawai atau pimpinan masing masing mempunyai level hirarkis jabatan yang setingkat atau sejajar.²¹

Jadi pihak-pihak yang berkomunikasi itu berasal dari jenjang jabatan yang setara. Oleh karena melibatkan para karyawan dalam posisi jabatan yang setara, maka komunikasi biasanya berlangsung dalam suasana demokratis. Misalnya komunikasi antara kepala bagian dalam suatu perkantoran, ataupun antar pegawai, masing-masing orang atau lembaga yang terlibat dalam proses ini memiliki kedudukan setingkat. (lihatlah ilustrasi komunikasi horizontal dibawah ini).

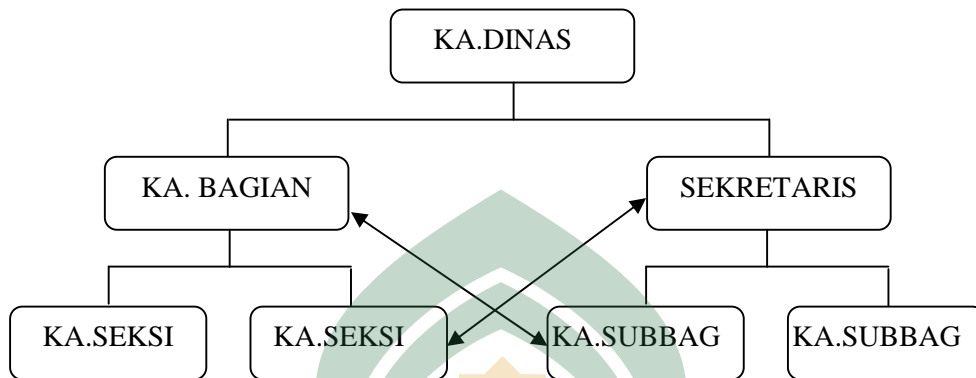


e. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal ialah proses penyampaian dan penerimaan informasi atau alur informasi yang berlangsung antara pegawai pada tingkat kedudukan yang berbeda, pada tugas atau fungsi yang berbeda, dan satu sama lainnya tidak

²¹Khomsahrial, *op. cit.*, h. 176.

mempunyai wewenang langsung.²²(lihatlah ilustrasi komunikasi diagonal pada gambar dibawah ini).



B. Fungsi Komunikasi Organisasi

Dalam suatu organisasi baik yang berorientasi komersial, organisasi sosial, komunikasi dalam organisasi atau lembaga tersebut akan melibatkan empat fungsi, yaitu:

1. Fungsi informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (*information-processing system*). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk

²² *Ibid*, h. 177.

membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti dan sebagainya.²³

2. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini, yaitu:

Atasan atau orang-orang yang berada dalam tataran manajemen yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Disamping itu mereka juga mempunyai kewenangan untuk memberikan instruksi atau perintah, sehingga dalam struktur organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada lapis atas (position of authority) supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana semestinya. Namun demikian, sikap bawahan untuk menjalankan perintah banyak bergantung pada:

- a. Keabsahan pimpinan dalam menyampaikan perintah.
- b. Kekuatan pimpinan dalam memberi sanksi.
- c. Kepercayaan bawahan terhadap atasan sebagai seorang pemimpin sekaligus sebagai pribadi.
- d. Tingkat kredibilitas pesan yang diterima bawahan.

²³ Sendjaja, *Teori- Teori Komunikasi*, (Universitas Terbuka: 1994), h.

Berkaitan dengan pesan atau message. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan-peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

3. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

4. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat dilaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (newsletter, buletin) dan laporan kemajuan organisasi; juga saluran komunikasi informal seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

5. Fungsi Manajer Subordinasi

Fungsi komunikasi dalam tingkatan Manajer-Subordinasi atau disebut dalam proses komunikasinya disebut dengan "Down the Line" meliputi :

- a. Pengarahan pelaksanaan Tugas (*Job Instructions*)
- b. Perancangan peran komunikasi/informasi untuk menghasilkan pemahaman dalam pelaksanaan tugas (*Job Rationale*)

- c. Memberikan informasi tentang pelaksanaan prosedur organisasi (*Organizational Prosedures and Practices*)
- d. Memberikan umpan balik (*feedback*) tentang pelaksanaan tugas.
- e. Pengarahan tentang misi yang akan dicapai (*A sense of mission indroctination of goals*).

6. Fungsi Subordinasi

Secara fungsional pada tingkatan antara subordinasi atau disebut dengan istilah "Horizontal Communication", meliputi :

- a. Mendukung pengembangan sosio-emosional (*sosio-emotional support*) diantara kelompok.
- b. Mengkoordinasi proses bekerja diantara kelompok
- c. Menyebarakan tempat-tempat pengawasan didalam organisasi.

7. Fungsi Subordinasi-Manajer

Pada tingkatan ini disebut dengan istilah "up the line" atau yang lebih populer "bottom up" secara fungsional meliputi :

- a. Berkomunikasi mengenai diri, penampilan dan masalah.
- b. Berkomunikasi tentang masalah yang dihadapi bersama.
- c. Mengetahui keputusan yang seharusnya, dan bagaimana memmperolehnya.²⁴

C. Peranan Komunikasi Organisasi

²⁴ <http://adiprakosa.blogspot.com/2007/12/teori-komunikasi-organisasi.html>. (Diakses pada tanggal 15 September 2013)

Sebagai makhluk sosial, setiap manusia senantiasa berinteraksi dengan manusia lainnya, bahkan cenderung hidup berkelompok atau berorganisasi untuk mencapai tujuan bersama yang tidak mungkin dicapai bila ia sendiri. Interaksi dan kerja sama ini akan terus berkembang dengan teratur sehingga membentuk wadah yang disebut dengan organisasi. Interaksi atau hubungan antar individu-individu dan kelompok/tim dalam setiap organisasi akan memunculkan harapan-harapan.

Harapan ini kemudian akan menimbulkan peranan-peranan tertentu yang harus diemban oleh masing-masing individu untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan organisasi/kelompok. Sebuah organisasi memang dibentuk sebagai wadah yang didalamnya berkumpul sejumlah orang yang menjalankan serangkaian aktivitas tertentu secara teratur guna tercapainya tujuan yang telah disepakati bersama.

Terlebih dalam kehidupan masyarakat modern, manusia merasa bahwa selain mengatur dirinya sendiri, ia juga perlu mengatur lingkungannya, memelihara ketertiban, mengelola dan mengontrolnya lewat serangkaian aktifitas yang kita kenal dengan manajemen dan organisasi. William (1956) menyebutnya dengan istilah "*The Organisation Man*".

Dalam setiap organisasi yang diisi oleh sumber daya manusia, ada yang berperan sebagai pemimpin, dan sebagian besar lainnya berperan sebagai anggota/karyawan. Semua orang yang terlibat dalam organisasi tersebut akan melakukan komunikasi. Tidak ada organisasi tanpa komunikasi, karena komunikasi merupakan bagian integral dari organisasi.

Komunikasi ibarat sistem yang menghubungkan antar orang, antar bagian dalam organisasi, atau sebagai aliran yang mampu membangkitkan kinerja orang-orang yang terlibat di dalam organisasi tersebut. Efektivitas organisasi terletak pada efektivitas Komunikasi, sebab komunikasi itu penting untuk menghasilkan pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan penerima informasi pada semua tingkatan/level dalam organisasi. Selain itu komunikasi juga berperan untuk membangun iklim organisasi yang pada akhirnya dapat mempengaruhi efisiensi dan produktivitas organisasi. Adapun peranan komunikasi organisasi antara lain :

1. Peranan antarpersonal

Wewenang yang formal dari seorang manajer secara langsung akan menimbulkan 3 peranan yang meliputi hubungan antarpersonal yang mendasar, yaitu sebagai berikut :

a. Peranan tokoh

Disebabkan oleh kedudukannya sebagai kepala suatu unit organisasi, seorang manajer melakukan tugas yang bersifat keupacaraan/seremonial. Karena ia adalah seorang tokoh, maka selain memimpin berbagai upacara yang dikantornya sendiri, ia juga diundang berbagai pihak luar untuk menghadiri berbagai upacara, misalnya pembukaan sebuah proyek, ulang tahun suatu instansi, pernikahan rekan manajer, dan sebagainya. Jelas bahwa di kantor sendiri seorang manajer akan tampil menjadi komunikator dan pada kesempatan itu pula ia memberikan penerangan, penjelasan, himbauan, ajakan, dan lain-lain.

b. Peranan pemimpin

Sebagai pemimpin, seorang manajer bertanggung jawab atas lancar-tidaknya pekerjaan yang dilakukan bawahannya. Beberapa kegiatan bersangkutan langsung dengan kepemimpinannya pada semua tahap manajemen: Penentuan kebijaksanaan, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan penilaian. Ada juga kegiatan-kegiatan yang tidak langsung berkaitan dengan kepemimpinannya, antara lain memotivasi para karyawan agar giat bekerja.

Untuk melaksanakan kepemimpinannya secara efektif, maka ia harus mampu melaksanakan komunikasi secara efektif. Dalam konteks kepemimpinan, seorang manajer berkomunikasi efektif bila ia mampu membuat para karyawan melakukan kegiatan tertentu dengan kesadaran, kegairahan, dan kegembiraan. Dengan suasana kerja seperti itu akan dapat diharapkan hasil yang memuaskan.²⁵

c. Peranan penghubung

Dalam peranan sebaga penghubung, seorang manajer melakukan komunikasi dengan orang-orang di luar jalur komando vertikal, baik secara formal maupun secara tidak formal. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa para manajer menghabiskan waktunya berhubungan dengan orang-orang diluar organisasinya sama dengan waktu yang dipergunakan untuk berhubungan dengan bawahannya. Disamping itu temua lainnya menunjukkan bahwa waktu yang digunakan untuk berhubungan dengan atasannya sendiri ternyata sangat sedikit.²⁶

Dari ketiga jenis peranan yang termasuk kedalam peranan antarpersonal tersebut tampak bahwa, komunikasi yang dilakukan oleh manajer berlangsung

²⁵ Khomsahrial Romli, *loc. Cit.* h. 98.

²⁶ *Ibid*,

secara antarpersonal. Dalam melaksanakan peranannya itu meskipun sering kali tidak formal, banyak informasi yang dapat diperoleh yang banyak manfaatnya bagi pengembangan organisasi dan pembinaan perilaku organisasional para karyawannya. Informasi mengenai kebijakan perintah atau pengaruh politik tokoh organisasi tertentu mungkin dapat diperoleh lebih cepat dengan kontak pribadi seperti melalui pengumuman resmi. Kecepatan informasi yang diperoleh adalah faktor penting dalam proses pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.

2. Peranan informasi

Dalam organisasinya, seorang manajer berfungsi sebagai pusat informasi. Ia mengembangkan pusat informasi bagi kepentingan organisasinya. Peranan informasional meliputi peranan-peranan sebagai berikut:

a. Peranan monitor

Dalam melakukan peranannya sebagai monitor, manajer memandang lingkungan sebagai sumber informasi. Ia mengajukan berbagai pertanyaan kepada rekan-rekannya atau kepada bawahannya, dan ia menerima informasi pula dari mereka tanpa diminta berkat kontak pribadinya yang selalu dibinanya.²⁷

b. Peranan penyebar

Sebagai kebalikan dari peranan dari penghubung peranan manajer sebagai penyebar seorang manajer menerima menghimpun informasi dari luar organisasi untuk kemudian disebarkan ke bawahannya. Si manajer mengkomunikasikan informasi yang diperoleh dari luar kepada bawahannya

²⁷ *Ibid*,

karena bawahannya tidak banyak kesempatan memperoleh informasi dari luar yang penting bagi kepentingan organisasi.

c. Peranan juru bicara

Peranan ini memiliki kesamaan dengan peranan penghubung, yakni dalam hal mengkomunikasikan informasi kepada khalayak luar. Perbedaannya ialah dalam hal caranya: jika dalam peranannya sebagai penghubung ia menyampaikan informasi secara antarpribadi dan tidak selalu resmi, namun dalam peranannya sebagai juru bicara tidak selamanya secara kontak pribadi, tetapi selalu resmi.

Dalam peranannya sebagai juru bicara itu ia juga harus mengkomunikasikan informasi kepada orang-orang yang berpengaruh yang melakukan pengawasan terhadap organisasinya. Kepada khalayak di luar organisasinya ia memberikan informasi dalam rangka pengembangan organisasinya. Ia meyakinkan khalayak bahwa organisasi yang dipimpinnya telah melakukan tanggung jawab sosial sebagaimana mestinya. Ia meyakinkan pula para pejabat pemerintah bahwa organisasinya berjalan sesuai dengan peraturan sebagaimana harusnya.²⁸

3. Peranan pengambil keputusan

Menyebarkan dan mencari informasi sudah pasti bukan menjadi tujuan organisasi. Informasi merupakan data yang penting dalam proses pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Manajer memegang peranan yang sangat penting dalam proses pengambilan keputusan dalam organisasi.²⁹ Dalam kewenangannya yang formal ia dapat melakukan kegiatan-kegiatan yang baru dan penting, dalam kedudukannya sebagai pusat syaraf yang formal ia memperoleh

²⁸ *Ibid*,h. 99.

²⁹ *Ibid*,

informasi yang lengkap dan aktual untuk mengambil keputusan yang strategis yang menentukan "nasib" perusahaan. Ada empat peranan yang dicakup pada peranan ini:

a. Peranan wiraswasta

Seorang manajer berusaha memajukan organisasinya dan mengadakan penyesuaian terhadap perubahan kondisi lingkungannya. Ia senantiasa memandang ke depan untuk mendapatkan gagasan baru. Jika sebuah gagasan muncul, maka ia mengambil prakarsa untuk mengembangkan sebuah proyek yang diawasinya sendiri atau didelegasikannya kepada bawahannya.

b. Peranan pengendali gangguan

Dalam peranannya sebagai pengendali gangguan, seorang manajer dengan sendirinya menanggapi setiap tekanan yang menimpa dirinya. Dalam hal ini, berarti perubahan yang terjadi adalah diluar pengawasannya. Ia harus bertindak karena tekanan-tekanan situasi tidak bisa dibiarkan berlarut-larut, pekerja mogok, para pelanggan menghilang dan pindah keperusahaan lain, para pemasok menarik diri. Timbulnya gangguan bukan saja karena si manajer kurang tanggap terhadap situasi, tapi juga karena tidak bisa membayangkan konsekuensi-konsekuensi yang timbul karena kegiatan-kegiatan yang dilakukannya.³⁰

c. Peranan penentu sumber.

Seorang manajer bertanggung jawab untuk memutuskan pekerjaan apa yang harus dilakukan, siapa yang akan melaksanakan, dan bagaimana pembagian

³⁰ Siagian P, *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*, (PT. Rineka Cipta; Jakarta: 2009), h. 68.

pekerjaan dilangsungkan. Manajer juga mempunyai kewenangan mengenai pengambilan keputusan penting sebelum implementasi dijalankan.

Dengan kewenangan itu, manajer dapat memastikan bahwa keputusan-keputusan yang berkaitan semuanya berjalan melalui pemikiran tunggal.

d. Peranan perunding

Manajer melakukan peranan perunding bukan saja mengenai hal-hal yang resmi dan langsung berhubungan dengan organisasi, melainkan juga tentang hal-hal yang tidak resmi dan tidak langsung berkaitan dengan pekerjaan. Bagi manajer, perundingan merupakan gaya hidup karena hanya ialah yang mempunyai wewenang untuk menanggapi sumber-sumber organisasional pada waktu yang tepat, dan hanya ialah yang merupakan pusat jaringan informasi yang sangat diperlukan bagi perundingan yang penting.³¹

D. MOTIVASI

1. Pengertian Motivasi

Istilah motivasi (motivation) berasal dari bahasa latin yakni *movere*, yang berarti “menggerakkan” (to move). Ada banyak perumusan mengenai motivasi, menurut Mitchell dalam Winardi, motivasi mewakili proses-proses psikologika, yang menyebabkan timbulnya, diarahkannya dan terjadinya persistensi kegiatan-kegiatan sukarela (volunter) yang diarahkan ketujuan tertentu (Winardi, 2001). Setiap pimpinan perlu memahami proses-proses psikologikal apabila

³¹ *Ibid*, h. 69.

berkeinginan untuk membina karyawan secara berhasil dalam upaya pencapaian sasaran-sasaran keorganisasian.³²

Motivasi juga didefinisikan sebagai dorongan dari dalam diri individu berdasarkan mana dari berperilaku dengan cara tertentu untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan (Hasibuan, 199).³³ Motivasi dalam organisasi bertujuan untuk mendorong semangat para anggota organisasi, meningkatkan produktivitas, kedisiplinan, dan menciptakan kesejahteraan organisasi agar tercapai tujuan organisasi dengan baik.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja

Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor internal dan faktor eksternal yang berasal dari bawahan atau pegawai.

a. Faktor yang internal yang mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain:

1. Keingin untuk dapat hidup

Keinginan untuk mendapatkan hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup dimuka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup orang mau mengerjakan apa saja, apakah pekerjaan itu baik atau buruk, apakah halal atau haram dan sebagainya. keinginan untuk dapat hidup meliputi kebutuhan untuk:

³²<http://ragilmujiyanto.blogspot.com/2013/03/Faktor-faktor-yang-Mempengaruhi-Motivasi.html>. (diakses Pada 22 Oktober 2013, 23:24)

³³ Khomsahial Romli, *loc. Cit.* h. 73.

- a. Memperoleh kompensasi yang memadai
- b. Pekerjaan yang tetap walaupun penghasilan tidak begitu memadai
- c. kondisi kerja yang aman dan nyaman

2. Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Hal ini banyak kita alami dalam kehidupan kita sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang mau bekerja.

3. Keinginan untuk mendapat penghargaan

Seseorang termotivasi untuk bekerja disebabkan karena adanya keinginan untuk diakui, dihormati, keinginan untuk diakui dalam status sosial.

4. Keinginan untuk memperoleh Pengakuan

Bila kita perinci, maka keinginan untuk memperoleh pengakuan itu dapat meliputi hal-hal: adanya penghargaan terhadap prestasi, adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak, pimpinan yang adil dan bijaksana, dan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat.

5. Keinginan untuk berkuasa

Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja pada dasarnya ada hal-hal yang umum yang harus dipenuhi untuk terdapatnya kepuasan kerja bagi para karyawan. Karyawan akan dapat merasa puas bila dalam pekerjaan terdapat : hak otonomi, variasi dalam melakukan pekerjaan,

kesempatan untuk memberikan sumbangsi pemikiran, dan kesempatan untuk memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang telah dilakukan.³⁴

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal tidak kalah peranannya dalam mempengaruhi motivasi kerja seseorang. Faktor eksternal itu adalah:

1. Kondisi lingkungan kerja; lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja meliputi tempat bekerja, fasilitas, dan alat bantu pekerjaan.

2. Kompensasi yang memadai merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para pegawai bekerja dengan baik.

3. Supervisi/ atasan yang baik berfungsi sebagai seorang yang dapat memberikan pengarahan, bimbingan kerja para pegawai, agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan.

4. Adanya jaminan pekerjaan; setiap orang akan bekerja dengan serius dan mengorbankan apa saja yang ada pada dirinya untuk perusahaan, kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karier yang jelas dalam melakukan pekerjaan.

5. Status dan tanggung jawab; status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Mereka bukan hanya mengharapkan kompensasi semata, tetapi pada satu masa mereka juga

³⁴ *Ibid*, h. 79-80.

berharap akan ada kesempatan menduduki jabatan dalam suatu perusahaan. Jadi status dan kedudukan merupakan dorongan untuk memenuhi kebutuhan *sense of achievement* dalam tugas sehari-hari.

6. Peraturan yang fleksibel; setiap perusahaan biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh pegawai. Sistem dan prosedur kerja ini dapat kita sebut dengan peraturan yang berlaku dan bersifat mengatur dan melindungi para pegawai. Semua ini merupakan aturan main yang mengatur hubungan kerja antara karyawan dengan tempat kerja, termasuk hak dan kewajiban para karyawan, pemberian kompensasi, promosi, mutasi dan sebagainya.³⁵

E. Landasan Teori

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan dua pendekatan teori yang dianggap relevan dengan penelitian ini antara lain:

1. Teori Hierarki menurut Abraham H. Maslow

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan teori motivasi yang dianggap sangat terkait dengan penelitian. Teori motivasi yang dikembangkan oleh Maslow (dalam Greenberg dan Baron) mengemukakan bahwa kebutuhan manusia itu dapat diklasifikasikan ke dalam lima hierarki kebutuhan, yaitu sebagai berikut:

a. Kebutuhan Fisiologi (*Physiological*)

Kebutuhan untuk mempertahankan hidup ini disebut juga dengan kebutuhan psikologis (*Physiological Needs*), yaitu kebutuhan untuk mempertahankan hidup dari kematian. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan yang

³⁵ *Ibid*, h. 80-82.

paling dasar ini berupa kebutuhan akan makan, minum, perumahan, yang harus dipenuhi oleh seseorang dalam upayanya untuk mempertahankan diri dari kelaparan, kehausan, kedinginan, kepanasan dan sebagainya.

Terkait dengan Firman Allah SWT yang disebutkan pada sebagian ayat Al-Qur'an tentang motivasi-motivasi fisiologis terpenting yang berfungsi menjaga individu dan kelangsungan hidupnya, dan motivasi untuk memenuhi kebutuhan perut dan perasaan takut dalam kehidupan. Seorang muslim bekerja (selain motif untuk beribadah) juga karena ingin memperoleh sejumlah uang untuk membeli makanan serta mengantisipasi berbagai peristiwa dan tantangan zaman yang menerpa kehidupannya. Sehingga sebagian ayat menyebut lapar dan takut sebagai dua faktor yang besar pengaruhnya bagi kehidupan. Firman-Nya dalam Surah Al-Baqarah ayat 155.

وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ وَبَشِيرِ
الصَّابِرِينَ ﴿١٥٥﴾

Terjemahnya :

Dan sungguh akan kami berikan cobaan kepadamu, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan. Dan berikan kabar gembira kepada orang-orang yang sabar.³⁶

b. Kebutuhan Rasa Aman (*Safety*)

Menurut Maslow, setelah kebutuhan tingkat dasar sudah dipenuhi, maka seseorang berusaha untuk memenuhi kebutuhannya yang lebih tinggi, yaitu kebutuhan akan rasa aman dan keselamatan.

c. Kebutuhan Hubungan Sosial (*Affiliation*)

Kebutuhan sosial biasa yang sering pula disebut dengan sosial *needs*, atau *affiliation needs*, kebutuhan ini merupakan kebutuhan untuk hidup bermasyarakat.

³⁶ Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an Terjemahannya*, op., cit, h. 24

Seperti butuh akan kasih sayang, dicintai, dihormati, diakui keberadannya oleh orang lain.

d. Kebutuhan Pengakuan (*Esteem*)

Setiap orang normal membutuhkan adanya penghargaan diri dan penghargaan prestise diri dari lingkungannya. Semakin tinggi status dan kedudukan seseorang dalam perusahaan, maka semakin tinggi pula kebutuhan akan prestise diri yang bersangkutan.

e. Kebutuhan Aktualisasi Diri (*Self Actualization*)

Kebutuhan aktualisasi diri merupakan tingkat kebutuhan yang paling tinggi. Untuk memenuhi kebutuhan puncak ini biasanya seseorang bertindak bukan atas dasar dorongan orang lain, tetapi karena kesadaran dan keinginan diri sendiri.³⁷

2. Teori Kepemimpinan Situasional Menurut Hersey dan Blanchard

Penekanan teori kepemimpinan situasional menurut Hersey dan Blanchard memusatkan perhatian dan analisisnya pada pihak bawahan. dan tingkat kematangan mereka. Para pemimpin harus harus menilai secara benar atau intuitif mengetahui tingkat kematangan (kedewasaan) bawahannya dan kemudian menggunakan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan situasi atau tingkatan tersebut.³⁸

Dua dimensi kepemimpinan yang digunakan dalam teori ini ialah perilaku sorang pimpinan yang berkaitan dengan tugas kepemimpinannya dan hubungan atasan antara bawahan. Tergantung pada orentasi tugas kepemimpinan dan sifat

³⁷ Khomsahrial Romli, *loc. cit.* h. 85-86.

³⁸ Veithzal Rivai, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Edisi Ketiga, (Cet. X; Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 15.

hubungan atasan dan bawahan yang digunakan, gaya kepemimpinan yang timbul dapat mengambil empat bentuk sebagai berikut:

a. Memberitahukan (*Telling*)

Seorang pimpinan berperilaku memberitahukan, hal itu berarti bahwa orientasi tugasnya dapat dikatakan tinggi dan digabung dengan hubungan atasan-bawahan yang tidak dapat digolongkan sebagai akrab, meskipun tidak pula digolongkan sebagai hubungan yang tidak bersahabat. Dalam praktek apa yang terjadi ialah bahwa seorang pimpinan merumuskan peranan apa yang diharapkan oleh para bawahan dengan memberitahukan kepada mereka apa, bagaimana, bilamana dan dimana kegiatan kegiatan yang dilaksanakan. Dengan perkataan lain perilaku pimpinan terwujud dalam gaya yang bersifat direktif.

b. Menjual (*Selling*)

Jika seorang pimpinan berperilaku menjual berarti ia bertitik tolak dari orientasi perumusan tugasnya secara tegas digabung dengan hubungan atasan-bawahan yang bersifat intensif. Dalam situasi demikian pimpinan harus menampilkan perilaku direktif dan suportif.

c. Partisipatif (*Participations*)

Perwujudan paling nyata dari perilaku demikian ialah pimpinan mengajak para bawahannya untuk berperan serta secara aktif dalam proses pengambilan keputusan. Artinya, pimpinan hanya memainkan peranan sebagai fasilitator untuk memperlancar tugas para bawahan yang antara lain dilakukan dengan menggunakan saluran komunikasi yang ada secara efektif.

d. Pendelegasian (*Delegating*)

Seorang pimpinan dalam menghadapi situasi tertentu dapat pula menggunakan perilaku berdasarkan orientasi tugas yang rendah digabung dengan intensitas hubungan atasan-bawahan yang rendah pula. Dalam praktek, dengan perilaku demikian seorang pejabat pimpinan membatasi diri pada pemberian pengarahan kepada para bawahannya dan menyerahkan pelaksanaan pada bawahan tersebut tanpa banyak campur tangan lagi.³⁹

Model kepemimpinan ini juga menyatakan bahwa gaya kepemimpinan yang paling efektif bervariasi dengan kesiapan bawahan yang mendefinisikan sebagai keinginan bawahan untuk berprestasi, kemauan untuk bertanggung jawab, kemauan yang berhubungan dengan tugas, keterampilan dan pengalaman. Sasaran dan pengetahuan dari pengikut merupakan variabel penting dalam menentukan gaya kepemimpinan yang efektif.

Menurut Hersey-Blanchard, hubungan antara pimpinan dan bawahannya mempunyai empat tahapan/fase yang diperlukan bagi pimpinan untuk mengubah gaya kepemimpinannya yaitu:

- a. Pada kesiapan awal perhatian pimpinan pada tugas sangat tinggi, bawahan diberikan intruksi yang jelas dan dibiasakan dengan peraturan, struktur, dan prosedur kerja.
- b. Anggota sudah mampu menangani tugasnya, perhatian pada tugasnya sangat penting karena bawahan belum dapat bekerja tanpa struktur. Kepercayaan pimpinan terhadap bawahan sangat meningkat.

³⁹ Sondang P. Siagian, *Teori dan Praktek Kepemimpinan*, (Cet. VII; Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 139-140.

- c. Anggota mempunyai kemampuan lebih besar dan motivasi beprestasi mulai tampak dan mereka secara aktif mencari tanggung jawab yang lebih besar, pimpinan masih harus mendukung dan memberikan perhatian tetapi tidak perlu lagi memberikan pengarahan.
- d. Anggota mulai percaya diri, dapat mengarahkan diri, dan berpengalaman, pimpinan dapat mengurangi jumlah perhatian dan pengarahan.⁴⁰

F. Penelitian sebelumnya yang Relevan

Penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Sdr. Kamsar, mahasiswa jurusan ilmu komunikasi fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar pada tahun 2013 dengan judul *“Aktivitas Kehumasan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar terhadap pelayanan Informasi Masyarakat Kota Makassar”*.

Penelitiannya bertujuan untuk mengetahui aktivitas kehumasan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) terhadap pelayanan informasi kepada masyarakat kota Makassar dan mengetahui faktor-faktor yang menghambat kegiatan kehumasan Diskominfo Makassar dalam pelayanan informasi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut bersifat deskriptif kualitatif (*Descriptive Qualitatif*), dengan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara mendalam dengan sejumlah informan, yaitu: Kepala Dinas Komunikasi dan informatika kota makassar, para ketua panitia pelaksana dan panitia pengelolaan program-program yang berkaitan dengan penelitian.

Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa aktivitas kehumasan yang dilakukan Diskominfo kota Makassar terhadap pelayanan informasi ada beberapa

⁴⁰ Veithzal Rivai, *op. cit.*, h. 16.

program yaitu sarana M-CAP dan M-PLIK, Layanan Media Center, Tabloid Makassar Info, Sosialisasi Program pemerintah kota, dan Layanan pengumuman mobil keliling. Kemudian dari setiap program tersebut masing masing terdapat hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya.

Penelitian tersebut dilakukan pada objek penelitian yang sama yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar (Diskominfo), namun memiliki perbedaan dari tujuan penelitian yang ingin diteliti. Peneliti sebelumnya mengarah kepada aktifitas kehumasan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, sedangkan penelitian ini menfokuskan pada peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di kantor (Diskominfo) Kota Makassar.

Penelitian lain yang dianggap terkait dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Nandita Giyar Previa, mahasiswa jurusan ilmu komunikasi fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin Makassar Pada tahun 2012 dengan judul *“Hubungan antara gaya komunikasi Pimpinan dan motivasi kerja karyawan RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar (Studi Komunikasi Organisasi)”*.

Penelitiannya bertujuan untuk mengetahui hubungan gaya komunikasi pimpinan dengan motivasi kerja karyawan di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Penelitian tersebut dilakukan dengan menggunakan metode melalui kuesioner dan observasi, yang ditujukan pada 60 staf di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah rancangan sampling nonprobabilitas yakni sampling purposive, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitiannya meliputi uji validitas dengan menggunakan tabel frekuensi, tabel Chi kuadrat, tabel distribusi probabilitas dan

menggunakan koefisien korelasi sebagai indikator untuk melihat kuatnya hubungan yang diperoleh dan untuk mengetahui derajat hubungan dari dua variabel yang ada.

Hasil penelitiannya dilihat dari analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa: gaya komunikasi antara pimpinan dan bawahan masih bersifat kondusif walaupun tidak terdapat hubungan di dalamnya, motivasi kerja karyawan lebih berpusat pada kebutuhan akan potensi kerja sehingga tidak berhubungan dengan gaya komunikasi pimpinan, tidak terdapat hubungan antara gaya komunikasi pimpinan dengan motivasi kerja karyawan.

Menurut pengamatan peneliti, penelitian-penelitian sebelumnya berbeda dengan penelitian yang peneliti angkat. Adapun yang membedakan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada metode yang digunakan dalam rumusan masalah maupun tujuan dari penelitian dan berbeda pada objek penelitian yang ingin diteliti.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode Kualitatif berupa deskriptif. Artinya penelitian ini akan melakukan penggambaran secara mendalam tentang situasi atau proses yang diteliti.⁴¹ Gambaran yang menjadi objek utaman dalam penelitian ini adalah Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

Menurut Kirk dan Miller yang kutip Moleong, penelitian kualitatif adalah tradisi dari ilmu sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasan sendiri. Senada dengan itu, Lincoln dan Guba mengatakan bahwa penelitian kualitatif melakukan penelitian pada latar alamiah atau pada konteks dan suatu kebutuhan.⁴² Untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitian skripsi ini maka peneliti ingin melakukan penelitian di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar yang berlokasi di jalan A. Pettarani no. 62 Kota Makassar.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang direncanakan setelah seminar proposal dan setelah mendapatkan persetujuan dari pembimbing yang bersangkutan. Penelitian akan di laksanakan mulai tanggal 21 Juni 2013 – 21 Juli 2013.

⁴¹Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Edisi Kedua, (Jakarta: Penerbit Erlangga), h. 24

⁴²Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), h. 2-4.

2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian yang akan dilakukan sesuai dengan judul yakni pada Dinas komunikasi dan Informatika (Diskominfo) kota Makassar.

C. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami dan mampu memberikan informasi tentang objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.⁴³ peneliti ingin mendapatkan informasi dari pihak yang terkait tentang Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

D. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang dianggap relevan dengan penelitian ini adalah pendekatan komunikasi. Peneliti akan menggunakan metode pendekatan ini kepada pihak-pihak yang dianggap relevan dijadikan narasumber untuk memberikan keterangan terkait penelitian yang akan di lakukan.

E. Metode Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data ialah data yang di anggap relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan yaitu mengumpulkan data dengan jalan membaca buku-buku atau literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini. Dalam penelitian kepustakaan ini teknik yang digunakan diantaranya:

- a. Kutipan langsung yaitu mengutip secara langsung suatu buku-buku atau karya ilmiah lainnya tanpa mengubah keaslian kata-kata atau redaksinya.

⁴³ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Cet. I; Jakarta: Kencana, 2007), h. 78

- b. Kutipan tidak langsung yaitu mengutip suatu buku atau literatur lainnya dengan mengubah redaksi dan kalimatnya tanpa mengubah maknanya.
2. Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*) adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.⁴⁴ Adapun informan yang terkait dengan penelitian ini, meliputi:
- a. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.
 - b. Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.
 - c. Kepala Bidang Pos dan Telekomunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.
 - d. Kepala Seksi Pengembangan Media Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.
 - e. Subbag Umum dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar.
 - f. Karyawan/karyawati Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.
3. Observasi (*Field Observations*) adalah kegiatan yang diadakan melalui pengamatan dan pencatatan secara langsung atau sistematis terhadap obyek yang diteliti.⁴⁵
4. Dokumentasi adalah digunakan atau dikumpulkan data dari dokumen yang dapat memberikan keterangan yang lebih lengkap mengenai data penelitian tersebut.⁴⁶ Peneliti mencoba menggumpulkan berbagai bentuk

⁴⁴ Husain Usman dan Purnomo setiady akbar, *Metodologi Penelitian sosial* (Cet. IV; Jakarta: PT. Bumi Aksar, 2011), h. 73.

⁴⁵ Marzuki, *Metodologi riset* (Cet. III; Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, 1983), h. 62.

⁴⁶ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Cet. IV; Bandung: CV. Alfabeta, 2005), h. 82.

atau hal-hal yang berkaitan dengan obyek yang diteliti, baik itu tulisan, gambar, atau karya-karya monumental.

F. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisi data kualitatif yang bersifat Induktif yaitu dengan cara menganalisa data yang bersifat khusus (fakta empiris) kemudian mengambil kesimpulan secara umum (tataran konsep).⁴⁷



⁴⁷ Burhan Bungin, *loc. cit.*, h. 196.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

1. Sejarah Singkat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar berada di Jalan A.P. Pettarani No. 62 berada dalam naungan Pemerintah Kota Makassar. Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar berganti wajah menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Perubahan ini didasarkan pada Peraturan Daerah (PERDA) Kota Makassar Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Otonomi Daerah Kota Makassar.⁴⁸

Adapun pertimbangan yang melatar belakangi perubahan ini adalah bahwa dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintah daerah, diperlukan penyesuaian dan perubahan terhadap kelembagaan perangkat daerah Kota Makassar, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Pada pasal 21 Perda Nomor 3 Tahun 2009 disebutkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar mempunyai tugas pokok Merumuskan Membina, dan Mengendalikan kebijakan di bidang Komunikasi dan Informasi, meliputi, Pengembangan Informasi, Aplikasi dan Telematika, Pendayagunaan Media, Pemberdayaan Kelembagaan serta Pos dan Telekomunikasi.⁴⁹

⁴⁸Undang-undang nomor 3 tahun 2009 Peraturan Daerah Kota Makassar, Tentang Pembentukan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar.

⁴⁹ Arsip Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar tahun 2012.

2. Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Kebijakan Dan Strategi

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 108 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pertanggungjawaban Kepala Daerah dan Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (AKIP). Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2006 dan RPJMD Kota Makassar Tahun 2009-2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Makassar.

Rencana strategik (Renstra) adalah rencana lima tahunan yang menggambarkan Visi, Misi, Kebijakan, Program dan Kegiatan berdasarkan tolok ukur kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

a. Visi

Visi merupakan pandangan jauh kedepan, kemana arah dan sasaran instansi pemerintah harus dibawa dan berkarya agar konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inovatif, serta produktif, visi tidak lain adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan di instansi pemerintah.

Dengan mengacu pada batasan tersebut, juga visi menjadi bagian integral dalam penyusunan dan penetapan perencanaan strategis. Sadar akan hal itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar menetapkan visi sebagai berikut :

”Terdepan dalam pelayanan Komunikasi dan Informatika menuju masyarakat maju dan manusiawi”

Makna pokok yang terkandung dalam Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar tersebut antara lain :

- 1) Terdepan, secara harfiah mengandung makna kemampuan sumber daya aparatur yang menguasai Teknologi Informasi (TI) dalam merumuskan kebijakan pelaksanaan tugas secara profesional menuju Makassar kota Dunia.
- 2) Pelayanan Komunikasi dan Informasi, adanya pelayanan Komunikasi dan Informasi yang disebarluaskan melalui berbagai media, Information Communication Teknologi (ICT) guna mendukung program Kota Makassar menuju Cyber City.⁵⁰

b. Misi

Misi merupakan deskripsi tugas-tugas utama yang bersifat global dalam rangka mewujudkan Visi yang telah ditetapkan. Misi adalah suatu hal yang harus dilaksanakan oleh organisasi (Instansi Pemerintah) agar tujuan organisasi dapat tercapai dan berhasil dengan baik.

Dengan pernyataan misi yang ditetapkan ini, diharapkan seluruh pegawai dan pihak yang berkepentingan dapat mengenal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dan mengetahui alasan keberadaan dan perannya lebih mendalam.

Misi yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatnya akses Informasi dan Komunikasi secara merata kepada masyarakat yang berwawasan (TI).
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan Informasi dan Komunikasi melalui pendayagunaan multi media secara berimbang cepat dan akurat.
- 3) Mewujudkan iklim usaha masyarakat di bidang Informasi dan Komunikasi dalam mewujudkan masyarakat yang kreatif dan manusiawi.

⁵⁰ Lihat : website: [www. diskominfo-Makassar.org](http://www.diskominfo-Makassar.org)

c. Tujuan

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar menetapkan tujuan strategi berdasarkan visi, misi, dan faktor-faktor kunci keberhasilan sebagai tolok ukur keberhasilan kualitatif dan kuantitatif yang ingin dicapai dimasa mendatang adalah sebagai berikut :

- 1) Mewujudkan masyarakat Informative/Information Society yang mendukung kebijaksanaan pemerintah kota dibidang Teknologi Informasi Komunikasi (TIK).
- 2) Mewujudkan masyarakat Informative society yang peka akan kebijakan pemerintah kota.
- 3) Mewujudkan komunikasi sambung rasa/interaktif, apresiatif, dan dinamis.
- 4) Meningkatnya kualitas pelayanan Informasi dan Komunikasi sebagai saluran informasi.
- 5) Meningkatnya peranan sektor usaha produktif bidang Komunikasi dan Informatika secara positif dan mandiri.
- 6) Meningkatnya peran lembaga swasta nasional maupun lokal dalam mendukung kebijakan pemerintah kota.⁵¹

d. Sasaran

Untuk memenuhi Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar diharapkan kepada seluruh pegawai dan pihak yang berkepentingan/mitra kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dapat mengenal dan mengetahui keberadaan serta perannya yang lebih mendalam sebagai salah satu unit kerja di Jajaran Pemerintah Kota Makassar.

⁵¹ *Ibid.*,

Adapun sasaran dari pernyataan misi tersebut sebagai berikut :

- 1) Meningkatnya akses informasi dan komunikasi berbasis Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) secara merata kepada masyarakat, ini mengandung makna bahwa bagaimana staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar melaksanakan kegiatan-kegiatan pembangunan dan kemasyarakatan dapat mewujudkan masyarakat informative society yang sadar akan program-program dan kebijakan Pemerintah Kota Makassar dapat disukseskan.
- 2) Meningkatnya kualitas pelayanan informasi dan komunikasi melalui pendayagunaan multi media secara berimbang, cepat dan akurat dengan sasaran yang ingin dicapai, terpenuhinya sarana dan prasarana pendukung dalam penyebarluasan berbagai informasi kepada masyarakat sehingga aktifitas media komunikasi (media cetak, elektronik/radio, pameran) sebagai saluran informasi.
- 3) Mewujudkan iklim usaha masyarakat di bidang informasi dan komunikasi dalam mewujudkan masyarakat yang kreatif dengan sasaran yang diharapkan meningkatnya peranan sektor usaha produktif bidang informasi dan komunikasi secara positif dan mandiri sehingga pencapaian PAD dari tahun ke tahun meningkat.⁵²

e. Kebijakan

Dengan tetap mengacu kepada visi Walikota Makassar, maka dirumuskan pokok-pokok kebijakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar yang menjadi acuan dalam menetapkan program pengembangan lima tahun ke depan dalam memberikan pelayanan sebagai berikut :

⁵² *Ibid.*

- 1) Pembangunan Pemerintahan dan Pelayanan Publik untuk dapat memberikan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat Kota Makassar yang menjadi subjek dan objek pembangunan yang mengacu pada visi dan misi Kota Makassar sebagai Kota Jasa, Maritim, Niaga.
- 2) Pendidikan yang bermartabat dan manusiawi maka diperlukan minimal 4 (empat) program Pokok dan 5 (lima) program utama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dalam mendukung Kota Makassar sebagai Kota Dunia.
 - a) Ada Beberapa Program Pokok :
 - (1). Program Pengembangan Komunikasi Informasi dan Media Massa.
 - (2). Program pengkajian dan penelitian Bidang Informasi dan Komunikasi.
 - (3). Program fasilitas peningkatan SDM Bidang Komunikasi dan Informasi.
 - (4). Program kerjasama Informasi dengan Mas Media.
 - b) Beberapa Program Utama :
 - (1). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
 - (2). Tersosialisasinya berbagai kebijakan dan program-program Pemerintah Kota Makassar.
 - (3). Terbinanya lembaga-lembaga komunikasi sosial sebagai akses pemerataan dan terciptanya kondisi masyarakat yang mendukung kebijakan pemerintah.
 - (4). Pengelolaan Keuangan.
 - (5). Peningkatan Kualitas Materi dan Penyebaran Informasi.⁵³

⁵³ *Ibid.*

f. Strategi

Dalam rangka pencapaian visi dan misi yang telah ditetapkan maka dirumuskan strategi yaitu :

- 1) Pengembangan pendidikan non formal dan informal berbasis Teknologi Informasi Komunikasi (TIK).
- 2) Pengembangan kelompok informasi masyarakat (KIM).
- 3) Peningkatan fungsi dan peran pengawasan dan pengendalian usaha-usaha produktif dibidang informasi dan komunikasi.
- 4) Peningkatan pelayanan terhadap pengusaha/mitra kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.
- 5) Pengembangan kemitraan yang lebih luas dan menguntungkan bagi pelaku usaha.
- 6) Identifikasi dan validasi usaha-usaha produktif.
- 7) Peningkatan capaian Pendapatan Asli Daerah (PAD) dibidang usaha-usaha produktif Informasi dan komunikasi.
- 8) Pembentukan lembaga pemantau/pengkajian di bidang usaha perfilman, pameran, percetakan/grafika sesuai Peraturan daerah Nomor 6 Tahun 2002.
- 9) Pembentukan mobile community access point, media centre sebagai peran penyebarluasan informasi terpadu dalam mendukung program Pemerintah Kota Makassar yaitu program Makassar Cyber City.

3. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Makassar

Pembuatan struktur organisasi dalam suatu perusahaan atau instansi pemerintahan dilakukan oleh pimpinan agar aktivitas stekholder tidak tumpang tindih. Pembuatan struktur organisasi diharapkan tercapainya suatu koordinasi

yang efektif diantara unit-unit maupun bagian-bagian dalam organisasi sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar merupakan struktur organisasi fungsional yang mencerminkan tanggung jawab yang vertikal. Adapun Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar adalah sebagai berikut:





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

a. Kepala Dinas

- 1) Memimpin dan mengendalikan seluruh operasi organisasi.
- 2) Menetapkan kebijakan dalam perencanaan organisasi serta mengambil keputusan dalam, memimpin suatu organisasi.
- 3) Bertanggung jawab terhadap urusan yang berhubungan dengan kegiatan organisasi.
- 4) Melakukan pembinaan kepegawaian di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika.
- 5) Mengkoordinir serta mengawasi segala pelaksanaan operasional organisasi.

a. Sekretariat

- 1) Pengelolaan kesekretariatan.
- 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang kepegawaian dinas.
- 3) Pelaksanaan kegiatan keuangan dan penyusunan neraca SKPD.
- 4) Pelaksanaan fasilitas perlengkapan.
- 5) Pelaksanaan kegiatan umum dan rumah tangga.
- 6) Pengkoordinasian perumusan program dan rencana kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika.
- 7) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

b. Sub-bagian Umum dan Kepegawaian

- 1) Melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja Subbagian Umum dan Kepegawaian.
- 2) Mengatur pelaksanaan kegiatan ketatausahaan yang meliputi surat-menyurat, kearsipan, surat perjalanan dinas, mendistribusikan surat sesuai bidang.
- 3) Melaksanakan usul kenaikan pangkat, mutasi dan pensiun.

- 4) Melaksanakan usul gaji berkala, usul tugas belajar dan izin belajar.
- 5) Menghimpun dan mensosialisasi peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian dalam lingkup dinas.
- 6) Menyiapkan bahan penyusunan standarisasi yang meliputi bidang kepegawaian, pelayanan, organisasi dan ketatalaksanaan.
- 7) Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya.
- 8) Melakukan koordinasi pada Sekretariat Korpri Kota Makassar.
- 9) Melaksanakan tugas pembinaan terhadap anggota Korpri pada unit kerja masing-masing.
- 10) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
- 11) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

c. Sub-bagian Keuangan

- 1) Menyusun rencana dan program kerja Subbagian Keuangan.
- 2) Mengumpulkan dan menyusun Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah.
- 3) Mengumpulkan dan menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Perencanaan Anggaran (DPA) dari masing-masing Bidang dan Sekretariat sebagai bahan konsultasi perencanaan ke Bappeda melalui Kepala Dinas.
- 4) Menyusun realisasi perhitungan anggaran dan administrasi perbendaharaan dinas.
- 5) Mengumpulkan dan menyiapkan bahan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi dari masing-masing satuan kerja.
- 6) Menyusun laporan neraca SKPD dengan melakukan koordinasi dengan Subbagian Perlengkapan.

- 7) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
- 8) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

d. Subbagian Perlengkapan

- 1) Menyusun rencana dan program kerja Subbagian Perlengkapan.
- 2) Menyusun Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU).
- 3) Meminta usulan rencana Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU) dari semua bidang dalam Lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika.
- 4) Membuat Daftar Kebutuhan Barang (RKB).
- 5) Membuat Rencana Tahunan Barang Unit (RTBU).
- 6) Menyusun kebutuhan biaya pemeliharaan untuk tahun anggaran dan bahan penyusunan APBD.
- 7) Menerima dan meneliti semua pengadaan barang pada lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika.
- 8) Melakukan penyimpanan dokumen dan surat berharga lainnya tentang barang inventaris daerah.
- 9) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
- 10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

e. Bidang Pengembangan Informasi, Aplikasi dan Telematika

- 1) Penyiapan bahan perumusan kebijakan/rencana teknis, pengembangan informasi, aplikasi dan telematika.
- 2) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis dalam pengembangan informasi berdasarkan analisa kajian kebutuhan informasi, aplikasi dan telematika.
- 3) Penyiapan rumusan kebijakan di bidang E-Government, E-Business, Perangkat Lunak dan Content, pemberdayaan informasi telematika, standarisasi dan audit aplikasi telematika.

- 4) Pelaksanaan pengumpulan, pengolahan, penyajian dan penyimpanan data monitoring dan perpustakaan.
- 5) Melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan penyajian informasi, penyusunan rencana program serta evaluasi dan penyusunan laporan di bidang informasi, aplikasi dan telematika.
- 6) Mengelola administrasi urusan tertentu.
- 7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

f. Seksi Pengembangan Media

- 1) Menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Pengembangan Media;
- 2) Mengumpulkan dan menyusun bahan rencana kerja Seksi Pengembangan Media dalam perumusan program kerja sebagai pedoman pelaksanaan tugas
- 3) Mengumpulkan dan menyusun bahan perumusan kebijakan teknis dalam pengembangan media baik program tahunan, bulanan/priodisasi sesuai pedoman dan petunjuk serta peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
- 4) Melakukan kajian serta pengumpulan data terhadap aspirasi masyarakat sebagai bahan umpan balik atas kebijakan pemerintah.
- 5) Mengumpulkan dan menyusun hasil kajian materi informasi berdasarkan situasi awal serta kebutuhan masyarakat.
- 6) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
- 7) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

g. Seksi Aplikasi dan Telematika

- 1) Menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Aplikasi dan Telematika.
- 2) Melaksanakan kebijakan E-Government, E-Business, Perangkat Lunak dan Content, pemberdayaan telematika serta standarisasi dan audit aplikasi telematika.
- 3) Merumuskan dan melaksanakan kebijakan kelembagaan pemerintah daerah di bidang E-Government, E-Business, Perangkat Lunak dan Content, pemberdayaan telematika serta standarisasi dan audit aplikasi telematika.
- 4) Menyusun standar, norma, pedoman, kriteria dan prosedur di bidang E-Government, E-Business, Perangkat Lunak dan Content, pemberdayaan telematika serta standarisasi dan audit aplikasi telematika.
- 5) Mengelola dan mengembangkan infrastruktur dan manajemen aplikasi sistem informasi pemerintah daerah.
- 6) Melaksanakan koordinasi dan penyusunan kebijakan, rencana dan program, evaluasi dan pelaporan di bidang E-Government, E-Business, Perangkat Lunak dan Content, pemberdayaan telematika serta standarisasi dan audit aplikasi telematika.
- 7) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
- 8) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

h. Seksi Pengolahan Data, Informasi dan Monitoring

- 1) Melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja pada Seksi Pengolahan Data, Informasi dan Monitoring.
- 2) Mengumpulkan dan menyusun bahan rencana kegiatan Seksi Pengelolaan Data Informasi dan Monitoring dalam perumusan program kerja sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 3) Mengumpulkan dan menyusun serta mengelola data potensi di bidang informasi dan telematika sebagai bahan sosialisasi.
- 4) Mengumpulkan dan menyusun bahan dokumentasi data dan pengelola perpustakaan, pos dan telekomunikasi sebagai sarana peningkatan pengetahuan wawasan.
- 5) Menyiapkan bahan kerja sama dengan mitra kerja untuk penyusunan dan penyediaan serta pengkajian data dengan teknologi informasi modern.
- 6) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
- 7) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

j. Bidang Pos dan Telekomunikasi.

- 1) Melaksanakan penyiapan perumusan kebijaksanaan pelayanan usaha jasa pos, filateli, teknologi informatika dan telekomunikasi.
- 2) Melaksanakan penyiapan bahan penyusunan rencana dan program penyelenggaraan telekomunikasi lokal dan khusus.
- 3) Melaksanakan penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian, pengawasan dan pemantauan kegiatan filateli, sertifikasi dan pemanduan alat/perangkat pos telekomunikasi.
- 4) Melakukan penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian pengawasan perangkat pos dan pengembangan telekomunikasi.

- 5) Melakukan penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis pengembangan dan pengelolaan perizinan-perizinan bidang pos dan telekomunikasi meliputi pendirian warung telekomunikasi/internet (wartel/internet), jasa titipan lokal/cabang dan antar kota, penyelenggaraan dan instalasi kabel rumah dan gedung (IKR/G), izin frekuensi radio dan orbit satelit untuk televisi dan radio lokal, penyediaan alat perangkat pos dan telekomunikasi dan urusan-urusan lainnya di bidang pos dan telekomunikasi berdasarkan kewenangan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 6) Melakukan pengelolaan administrasi urusan tertentu.
- 7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

k. Seksi Teknik Pos dan Telekomunikasi

- 1) Menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Teknik Pos dan Telekomunikasi.
- 2) Menyiapkan bahan perumusan kebijaksanaan teknis pelayanan usaha jasa pos, filateli, teknologi informatika dan telekomunikasi.
- 3) Menyelenggarakan pelayanan pos di Kelurahan.
- 4) Memberikan rekomendasi untuk pendirian kantor pusat jasa titipan.
- 5) Menertibkan jasa titipan untuk kantor agen.
- 6) Memberikan rekomendasi wilayah prioritas untuk pembangunan.
- 7) Mengawasi dan mengendalikan terhadap penyelenggaraan telekomunikasi yang lingkup areanya kota, pelaksanaan pembangunan telekomunikasi Kelurahan, penyelenggaraan warung telekomunikasi, warung seluler atau sejenisnya.
- 8) Memberikan izin kantor cabang dan loket pelayanan operator.

- 9) Mengkoordinir dan bertanggung jawab panggilan darurat telekomunikasi.
Memberikan izin mendirikan bangunan menara telekomunikasi sebagai sarana dan prasarana telekomunikasi.
- 10) Memberikan izin galian untuk keperluan penggelaran kabel telekomunikasi dalam satu Kelurahan.
- 11) Mengendalikan dan menertibkan terhadap pelanggaran standarisasi Pos dan Telekomunikasi.
- 12) Memberikan izin usaha perdagangan alat perangkat telekomunikasi.
- 13) Memberikan rekomendasi persyaratan administrasi dan kelayakan data teknis terhadap permohonan izin penyelenggaraan radio.
- 14) Memberikan izin lokasi pembangunan studio dan stasiun pemancar radio dan televisi.
- 15) Mengkoordinir dan fasilitasi pemberdayaan komunikasi sosial skala Kelurahan.
- 16) Mengkoordinir dan memfasilitasi pengembangan kemitraan media skala Kelurahan.
- 17) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
- 18) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

l. Seksi Pemantauan, Pembinaan Pos dan Telekomunikasi

- 1) Menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Pemantauan dan Pembinaan Pos dan Telekomunikasi.
- 2) Melaksanakan dan mengkoordinasikan kegiatan pemantauan dan penertiban pelanggaran atau ketentuan sertifikasi pengadaan alat /perangkat pos dan telekomunikasi.
- 3) Merumuskan telaahan dalam rangka pelaksanaan penertiban di bidang pos dan telekomunikasi.

- 4) Melakukan pembinaan dan pengawasan alat/perangkat pos dan telekomunikasi.
- 5) Mengadministrasi rekomendasi mendirikan bangunan telekomunikasi sebagai sarana dan prasarana telekomunikasi.
- 6) Mengadministrasi rekomendasi galian untuk keperluan penggelaran kabel telekomunikasi dalam satu Kelurahan.
- 7) Mengendalikan dan menertibkan terhadap pelanggaran standarisasi pos dan telekomunikasi.
- 8) Mengadministrasi rekomendasi usaha perdagangan dan perangkat telekomunikasi.
- 9) Mengadministrasi rekomendasi persyaratan administrasi dan kelayakan data teknis terhadap permohonan izin penyelenggaraan radio.
- 10) Mengkoordinir dan memfasilitasi pemberdayaan komunikasi sosial skala Kelurahan.
- 11) Mengkoordinir dan memfasilitasi pengembangan kemitraan media skala Kelurahan.
- 12) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
- 13) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

m. Seksi Pengembangan dan Pengawasan Internet

- 1) Melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja pada Seksi Pengembangan dan Pengawasan Internet.
- 2) Mengumpulkan dan menyusun bahan rencana kerja Seksi Pengembangan dan Pengawasan Internet dalam perumusan program kerja sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 3) Melakukan kajian serta pengumpulan data terhadap aspirasi masyarakat sebagai bahan umpan balik atas kebijakan pemerintah.

- 4) Mengumpulkan dan menyusun bahan hasil kajian materi informasi berdasarkan situasi awal serta kebutuhan masyarakat.
- 5) Pengawasan/pengendalian terhadap penyelenggaraan telekomunikasi yang lingkup areanya kota makassar tentang pelaksanaan pembangunan telekomunikasi Kelurahan, penyelenggaraan warung telekomunikasi, warung seluler atau sejenisnya.
- 6) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
- 7) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

n. Bidang Pendayagunaan Media

- 1) Penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis terperinci mengenai pendayagunaan media dan pelayanan informasi dan komunikasi berdasarkan analisa kajian kebutuhan informasi komunikasi.
- 2) Penyiapan bahan perumusan pembuatan telaahan/kajian atas ketepatan pemanfaatan media informasi komunikasi dalam penyebarluasan, sosialisasi dan apresiasi sesuai dengan perkembangan.
- 3) Penyiapan bahan dalam memfasilitasi penyelenggaraan kegiatan pendayagunaan media yang akan dilaksanakan oleh lembaga/badan/ organisasi sosial kemasyarakatan.
- 4) Penyiapan bahan pelaksanaan koordinasi dengan dinas/badan/kantor dan instansi terkait dalam bidang pendayagunaan media dan pelayanan informasi komunikasi.
- 5) Pengelolaan adminitrasi urusan tertentu.
- 6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

o. Seksi Pendayagunaan Media Cetak dan Elektronik

- 1) Menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Pendayagunaan Media Cetak dan Elektronik.
- 2) Mempelajari tugas dan petunjuk kerja yang diberikan atasan.
- 3) Mencatat dan mengelola pendistribusian media cetak Dinas Komunikasi dan Informatika sesuai ketentuan.
- 4) Mencatat atau menata bahan-bahan buku, buletin yang diterima dari instansi terkait dan mengarsipkannya sesuai jenisnya.
- 5) Menginfentarisasi penerbitan media cetak yang ada di wilayah Kota Makassar.
- 6) Mendistribusikan media cetak yang diterbitkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar sesuai ketentuan.
- 7) Menghimpun, mengetik, mempersiapkan bahan berita untuk media Radio dan TV.
- 8) Menghimpun dan mengolah bahan sosialisasi untuk bahan spot radio.
- 9) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
- 10) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

p. Seksi Pelayanan Media Publik

- 1) Melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja pada Seksi Pelayanan Media Publik.
- 2) Mengumpulkan data menyusun bahan kegiatan pelayanan komunikasi dan informatika sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 3) Menyiapkan bahan kegiatan pelayanan komunikasi dan informatika secara koordinatif berdasarkan kajian kebutuhan informasi masyarakat.
- 4) Melaksanakan kegiatan pelayanan komunikasi dan informatika baik secara mobile sebagai fasilitator infomobilisasi.

- 5) Menyiapkan bahan pembinaan dalam bimbingan pelayanan komunikasi dan informatika melalui media mobile informasi dan komunikasi.
- 6) Mengumpulkan dan menyusun laporan apresiasi masyarakat terhadap kebijakan pemerintah sebagai proses umpan balik.
- 7) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
- 8) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

q. Seksi Pendayagunaan Pameran/Promosi

- 1) Melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja pada Seksi Pendayagunaan Pameran/Promosi.
- 2) Mengumpulkan dan menyusun bahan kegiatan seksi pendayagunaan pameran/promosi pedoman pelaksanaan tugas.
- 3) Mengumpulkan dan menyusun bahan kegiatan dalam melaksanakan usaha pelayanan informasi dan komunikasi melalui media, baik melalui media cetak, media elektronik, media pameran/promosi maupun media tradisional menurut kajian teknis dan sasaran serta efektifitasnya.
- 4) Mengumpulkan dan menyusun bahan kegiatan penyebarluasan informasi dan komunikasi yang dilaksanakan masyarakat melalui media.
- 5) Menyiapkan bahan koordinasi dengan mitra kerja dalam bidang penyebarluasan informasi.
- 6) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
- 7) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

r. Bidang Pemberdayaan Kelembagaan Informasi

- 1) Penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis pembinaan dan pemberdayaan lembaga informasi dan komunikasi, atas usaha produktif dan pemantauan/pengawasan usaha bidang informasi komunikasi.

- 2) Penyiapan bahan dalam pembinaan terhadap lembaga sosial masyarakat yang bergerak di bidang informasi dan komunikasi sebagai mitra kerja.
- 3) Penyiapan bahan perumusan dan pengkajian ketentuan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang informasi dan komunikasi dalam rangka menetapkan dasar hukum pengenaan partisipasi masyarakat dalam rangka menggali PAD dari sektor informasi dan komunikasi.
- 4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

s. Seksi Pembinaan Kelembagaan

- 1) Pelaksanaan penyusunan rencana dan program kerja pada Seksi Pembinaan Kelembagaan.
- 2) Pengumpulan dan menyusun bahan rencana kerja kegiatan Seksi Pembinaan Kelembagaan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 3) Menyiapkan bahan indentifikasi lembaga masyarakat serta penata kelompok binaan dan kelompok usaha di bidang informasi dan komunikasi.
- 4) Menyiapkan bahan pembina kegiatan dalam rangka pemberdayaan kelompok serta memberi motivasi untuk melakukan kelompok sosial dan kemampuan usaha produktif di bidang informasi dan komunikasi.
- 5) Mendayagunakan kelompok/lembaga masyarakat dalam rangka menyebarluaskan informasi dan penciptaan suasana kemasyarakatan yang kondusif.
- 6) Menyiapkan bahan koordinasi dengan unit terkait dalam rangka pengawasan dan pemanfaatan terhadap kegiatan usaha masyarakat dan penertiban/penindakan atas pelanggaran yang dilakukan baik individu, kelompok, badan usaha di bidang informasi dan komunikasi.
- 7) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.

- 8) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

t. Seksi Usaha Produktif Kelembagaan

- 1) Melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja pada Seksi Usaha Produktif Kelembagaan.
- 2) Mengumpulkan dan menyusun bahan rencana kegiatan seksi pemberdayaan usaha produktif di bidang informasi dan komunikasi.
- 3) Mengumpulkan dan menyusun bahan perumusan dasar hukum penetapan dan mekanisme perizinan atas usaha di bidang informasi dan komunikasi.
- 4) Mengelola/pengurusan administrasi perizinan usaha-usaha produktif informasi dan komunikasi.
- 5) Melakukan pendataan/registrasi dalam rangka perkembangan usaha di bidang informasi dan komunikasi.
- 6) Mengumpulkan dan menyusun serta pelaporan hasil perolehan penerimaan dan pemberian izin sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 7) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
- 8) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

u. Seksi Pengawasan Kelembagaan

- 1) Menyusun rencana dan program kerja pada Seksi Pengawasan Kelembagaan.
- 2) Mempelajari tugas dan petunjuk yang diberikan oleh atasan.
- 3) Melakukan pemantauan jenis-jenis usaha di bidang informasi dan komunikasi yang diduga melakukan pelanggaran/penyimpanan.
- 4) Mengelola hasil temuan seksi pengawasan dan pemantauan.
- 5) Menyampaikan tugas surat panggilan terhadap pengusaha yang melakukan pelanggaran di bidang informasi dan komunikasi.

- 6) Memproses berkas-berkas hasil kegiatan pengawasan di bidang usaha informasi dan komunikasi.
- 7) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
- 8) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.⁵⁴

4. Keadaan Pegawai.

Keadaan Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar menurut kepangkatan sebagai berikut :

Pembina/Golongan IV	= 11 orang
Penata/Golongan III	= 31 orang
Pengatur/Golongan II	= 2 orang
Tenaga Kontrak/	= 9 orang
<hr/>	
J u m l a h	= 53 orang

Keadaan pegawai menurut tingkat pendidikan :

Sarjana (S2)	= 11 orang
Sarjana (S1)	= 29 orang
Sarjana Muda	= 1 orang
SLTA	= 11 orang
SLTP	= 1 orang
<hr/>	
J u m l a h	= 53 orang

⁵⁴ Lihat Sumber: *www. Kominfo-Makassar.org.op.,cit.* dan Sholeha MZ, Laporan Praktek Pengenalan Lapangan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, (Mahasiswa KPI Angkatan V, 2013), h. 4-6.

Jumlah pegawai yang menduduki jabatan struktural dan fungsional :

- Eselon II = 1 orang
- Eselon III = 5 orang
- Eselon IV = 15 orang

J u m l a h = 21 orang

5. Sarana dan Prasarana

Data Sarana dan Prasarana Dinas Komunikasi dan Informatika Kota

Makassar Tahun 2012:

No	Jenis Sarana	Jumlah	Keterangan
1.	Gedung	2 (dua) Buah	1 (satu) Buah Gedung Kantor & Aula 1 (satu) Buah Rumah Dinas (<i>dijadikan sebagai kantor</i>)
2.	Kendaraan Dinas Roda 4 (empat)	5 (lima) Unit	1 (satu) Unit Mitsubitshi Kuda / 2003 1 (satu) Unit Suzuki Cary 1.5 / 2003 1 (satu) Unit Suzuki APV / 2005 1 (satu) Unit Mitsubitshi Maven / 2006 1 (satu) Unit Izusu Elf (M-CAP) / 2007 1 (satu) Unit Izusu Panther (Mobil Unit Siaran Keliling / 2010 1 (satu) Unit Daihatsu Terios / 2011 4 (empat) Unit Toyota Dyna (MPLIK) / 2012 1 (satu) Unit Daihatsu Max Trend / 2012
3.	Kendaraan Dinas Roda 2 (dua)	12 (dua belas) Unit	3 (tiga) Unit Honda Win/1985 1 (satu) Unit Honda Win/1994 2 (dua) Unit Suzuki A 100/1995 3 (tiga) Unit Suzuki A 100/1996 2 (dua) Unit Yamaha YT 115/1997 (keadaan baik) 1 (satu) Suzuki Smash FD 110/2004 (keadaan baik)

			1 (satu) Suzuki Shogun FD 125 XLD/2005 (keadaan baik). ⁵⁵
--	--	--	--

Sumber: Arsip Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

B. Peranan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

Pegawai di kantor dinas Komunikasi dan Informatika kota Makassar tentunya memiliki tugas yang banyak dan beragam baik dari beberapa bidang yang ada didalamnya. Maka dengan terciptanya komunikasi intensif yang baik antara pimpinan dengan pegawainya akan berakibat terhadap motivasi kerja pegawainya dan akan memberikan kontribusi bagi instansi dan Pemerintah Daerah kota Makassar.

Peranan merupakan fungsi atau tugas keikutsertaan dalam suatu kegiatan, peristiwa atau kejadian. Adanya keikutsertaan kepala Dinas dalam mengatur sebuah perencanaan dan mengatasi permasalahan merupakan hal yang sangat penting. Tanpa adanya keikutsertaan pimpinan dalam mengatasi suatu masalah yang dirasakan oleh bawahan, berarti atasan kurang bertanggung jawab terhadap pegawai yang dipimpinnya.

Seorang pimpinan harus benar-benar mengetahui apa yang sedang terjadi dengan pegawainya dan bagaimana solusi yang diberikan dalam menghadapi suatu permasalahan tersebut. Kepemimpinan sangat berperan dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai. Dalam hal ini kepala Dinas melaksanakan tugas dan kewajibannya akan dapat berjalan dengan lancar dengan terjalinnya komunikasi pimpinan dan bawahan yang baik.

⁵⁵Hj. Musfida Mustajar, SE.,MM, kepala Subbag Umum dan Kepegawaian Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, wawancara oleh penulis, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, 28 Juli 2013

Seorang pimpinan harus dapat melakukan sebuah perencanaan maupun pengawasan dan pemberian tugas dengan cara yang tepat dan benar kepada bawahannya, Komunikasi pimpinan kepada bawahan yang baik akan meningkatkan motivasi kerja pegawai karena mereka merasa dihargai keberadaannya. Karena itu, peranan atasan dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai sangat penting, atasan harus mampu menciptakan suasana komunikasi yang kondusif, selain itu atasan harus mampu menciptakan kreatifitas dalam melaksanakan kepemimpinannya, baik itu pada kemajuan lembaga, ataupun produktifitas kerja pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti terhadap bapak Drs. Mukhtar Tahir. M.Pd. selaku kepala Dinas komunikasi dan Informatika Kota Makassar bahwa:

“Hubungan komunikasi antara atasan dengan pegawai di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar sejauh ini berjalan dengan kondusif dan harmonis, dalam menciptakan komunikasi yang intensif maka kami di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tupoksi dan tanggung jawab masing-masing pegawai. Begitu halnya dengan jalur sistem informasi, koordinasi dan komunikasi yang kami ciptakan, baik dari atasan dan bawahan dan sebaliknya harus berdasarkan jenjang struktur yang telah ditetapkan pada pasal 21 nomor 3 tahun 2009 aturan pemerintah daerah Kota Makassar”.⁵⁶

Hubungan komunikasi antara pimpinan dan bawahan dapat terjalin dengan intensitas ketika melaksanakan pertemuan secara formal untuk mengevaluasi kinerja pegawai. Kepala Dinas komunikasi dan Informatika Kota Makassar menyampaikan komunikasi dan koordinasi atasan dan bawahan dapat terjalin disaat mengadakan rapat evaluasi ataupun perencanaan program yang melibatkan kepala bidang beserta pegawai, dalam rapat tersebut pimpinan dapat menyampaikan informasi maupun tindakan sehingga dapat menjadi contoh buat pegawai dan memacu semangat kerja pegawai untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diemban oleh para pegawai. Terutama dalam mereaktualisasikan visi, misi

⁵⁶ Mukhtar Tahir, kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, wawancara oleh penulis, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, 28 juni 2013

dan tujuan organisasi yang telah ditetapkan dalam undang-undang pemerintah daerah kota Makassar. Adapun program-program yang terealisasi di kantor dinas komunikasi dan informatika kota Makassar. Berdasarkan dengan hasil wawancara dengan Drs. Mukhtar Tahir, M.Pd selaku kepala Dinas komunikasi dan informatika kota Makassar :

“Dinas komunikasi dan Informatika Kota Makassar saat ini terus membantu dan mensosialisasikan program pemerintah daerah Kota Makassar, seperti mensosialisasikan dan mengembangkan pelayanan informasi melalui pembentukan mobile community access point, M-PLIK, Layanan media center, Tabloid Makassar Info, Layanan pengumuman mobil keliling, sebagai penyebarluasan informasi terpadu dalam mendukung program Pemerintah Kota Makassar yaitu program Makassar Cyber City. Seperti internet sehat, Makassar bebas sampah (Mabasa)”.⁵⁷

C. Faktor-Faktor Pendukung Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

Motivasi kerja adalah dukungan atau dorongan yang menyebabkan seseorang memiliki semangat kerja yang tinggi. Dan Peningkatan motivasi kerja pegawai dalam sebuah organisasi sangat ditentukan oleh beberapa faktor, baik internal maupun eksternal.

Adapun beberapa faktor-faktor yang menjadi pendukung dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar antara lain sebagai berikut. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap Drs. Alimuddin M., MM. Selaku Sekertaris Dinas Komunikasi dan informatika Kota Makassar antara lain sebagai berikut:

⁵⁷ Mukhtar Tahir, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, wawancara oleh penulis, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, 28 juni 2013.

1. Pemberian Insentif/ Gaji

Pemberian insentif ditujukan sebagai salah satu faktor yang dijadikan motivasi atau pemicu semangat untuk para pegawai dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang baik dengan adanya pemberian insentif atau reward dan pemerhatian atasan kepada para pegawai. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya menjadi lebih bersemangat, sehingga pemberian insentif ini sangat penting dalam upaya meningkatkan efektifitas kerja maupun motivasi kerja pegawai di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Hasil wawancara oleh peneliti terhadap Drs. Alimuddin M.,MM. Beliau mengatakan :

“Bahwa pemberian insentif/gaji di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika kota makassar sudah berjalan dengan baik dimana tidak ada ketersendatan dan insentif yang menjadi hak para pegawai sudah sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Semua pegawai yang ada terkecuali pegawai dengan status honorer belum berhak mendapatkan insentif”.⁵⁸

2. Pemberian Penghargaan

Pemberian penghargaan merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk mengapresiasi kinerja pegawai yang dalam melakukan pekerjaan sangat baik dan berprestasi maka untuk itu perlu diberikan suatu bentuk penghargaan yang dapat memacu semangat bekerja para pegawai agar mampu menghasilkan kinerja yang optimal, efektif dan efisien.

Bentuk pemberian penghargaan (*reward*) bagi pegawai di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar sangat perlu diperhatikan dengan beberapa cara yang perlu dilakukan guna dapat memotivasi kerja para pegawai.

Drs. Alimuddin M.,MM mengatakan bahwa :

“Pemberian penghargaan (*reward*) di kantor dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar yang dapat kami lakukan dengan pemberian penghasilan tambahan dengan melibatkan secara langsung dan diberikan

⁵⁸ Alimuddin, Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, wawancara oleh peneliti, dinas komunikasi dan informatika kota Makassar, 28 juni 2013.

kepercayaan dalam mengkawal kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Kantor Diskominfo Kota Makassar, sehingga pegawai mendapatkan honor/penghasilan tambahan”.⁵⁹

Selain itu juga kami menerapkan beberapa cara sehingga dapat memicu semangat kerja para pegawai yaitu dengan cara memberikan kesempatan para pegawai untuk mengikuti diklat atau melanjutkan jenjang pendidikan yang berkerjasama dengan Universitas negeri maupun swasta yang ada di kota Makassar.

3. Kesempatan Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan

Menurut Leonard Nadler (*Training SDM, Agus M. Hardjana*) pengembangan SDM adalah kegiatan-kegiatan belajar yang diadakan dalam jangka waktu tertentu guna memperbesar kemungkinan untuk meningkatkan motivasi kinerja.

“Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu usaha untuk memberikan tambahan ilmu dan wawasan pegawai sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing yang dimana didalam pendidikan dan pelatihan banyak manfaat yang dapat diambil oleh pegawai dalam rangka meningkatkan efektivitas kerja sehingga pemberian kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan menjadi salah satu faktor yang dapat menjadi motivasi pegawai dalam bekerja. Dalam usaha mencapai tujuannya, lembaga melakukan beberapa kegiatan terhadap SDM-nya”.⁶⁰

D. Strategi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai

Strategi dapat diartikan secara sederhana sebagai apa yang akan dilakukan oleh sebuah organisasi atau instansi. Adapun ciri-ciri strategi menurut (Stoner dan sirait 1996), yang dijadikan bahan strategi yang dilakukan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar meliputi:

⁵⁹ *Ibid.,*

⁶⁰ *Ibid.*

1. Wawasan waktu, meliputi cakrawala waktu yang jauh kedepan, yaitu waktu yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan tersebut dan juga waktu yang diperlukan untuk mengamati dampaknya.
2. Dampak. Walaupun hasil akhir dengan mengikuti suatu strategi tertentu tidak langsung terlihat untuk jangka waktu yang lama, dampak akhir akan sangata berarti.
3. Pemusatan upaya sebuah strategi yang efektif biasa mengharuskan pemusatan kegiatan, upaya atau perhatian terhadap rentang sasaran yang sempit.
4. Pola keputusan. Kebanyakan strategi masyarakat bahwa sederetan keputusan tertentu harus diambil sepanjang waktu keputusan tertentu harus diambil sepanjang waktu. Keputusan-keputusan tersebut harus saling menunjang artinya mereka mengikuti pola yang konsisten.
5. Peresepan. Sebuah strategi mencakup suatu spektrum kegiatan yang luas mulai dari proses alokasi sumber daya sampai dengan kegiatan operasional harian. Selain itu adanya konsistensi sepanjang waktu dalam kegiatan-kegiatan ini mengharuskan semua tingkatan organisasi bertindak, secara naluri dengan cara-cara yang akan memperkuat strategi.⁶¹

Berdasarkan pengertian konsep itu strategi yang telah dikemukakan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar telah mencerminkan kelima indikator tersebut diatas. Memang harus diakui bahwa dalam rangka merumuskan sebuah strategi itu dibuat dalam rangka mencapai visi, misi dan

⁶¹Roni Jafri, *Peranan Human Relation Dalam Memotivasi Kerja Pegawai Di Kantor Dinas Perhubungan Informatika dan Komunikasi (DISHUBINFOKOM) Kabupaten Manggarai Barat Provinsi Nusa Tenggara Timur* (Skripsi Mahasiswa Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, 2010), h. 56

tujuan instansi pemerintah Kota Makassar sebagai pelayanan publik masyarakat Kota Makassar.

Dalam merumuskan suatu strategi dengan mengajak semua kepala Bidang dan kepala seksi serta sekretaris untuk membuat suatu kegiatan yang dapat meningkatkan gairah semangat kerja pegawai. Misalnya dalam pembentukan Tim serta dilengkapi dengan insentif atau anggaran untuk menyelesaikan kegiatan-kegiatan Instansi.

Sebagai seorang pimpinan sebuah organisasi publik, setidaknya memiliki 3 (tiga) tanggung jawab seorang pimpinan dalam memotivasi kerja pegawai atau bawahan. Ketiga tanggung jawab itu adalah:

a. Merumuskan batasan pelaksanaan pekerjaan bawahannya

Setiap pimpinan unit kerja harus mampu merumuskan batasan atau mendeskripsikan mengenai apa yang diharapkan dari pekerja dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Deskripsi ini harus berorientasi pada pelaksana pekerjaan yang efektif yang berkelanjutan untuk semua pekerja. Deskripsi volumen dan beban kerja secara individual sumbernya dapat diperoleh dari hasil analisis pekerjaan. Perumusan tujuan pekerjaan yang memenuhi persyaratan, akan dapat meningkatkan motivasi kerja dan meningkatkan kemampuan kerja dalam melaksanakan tanggung jawab yang diembannya.

Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar mengatakan bahwa:

“Kepala Dinas melalui Sekretaris, Kepala Bidang, dan Kepala Seksi telah merumuskan tugas masing-masing staf dan menginventarisasi pekerjaan masing-masing staf dalam bentuk uraian tugas sehingga mereka dapat mengetahui uraian tugas pokok dan fungsinya. Namun masih ada diantara pegawai walaupun sudah ada rumusan dan uraian tugas ketika ditanya oleh peneliti bahwa masih ada pegawai yang tidak memahami tugas sebagai pegawai dan pegawai masih mengambil peranan dan tanggung jawab pegawai yang lain”.⁶²

⁶² Alimuddin, *op. cit.*,

b. Menyediakan Lingkungan kerja dan Fasilitas

Fasilitas tidak sekedar penyediaan peralatan kerja yang menjadi tanggung jawab pimpinan untuk pengadaannya. Fasilitas yang menjadi tanggung jawab pimpinan yang terpenting diantaranya adalah usaha dalam memperkecil hambatan-hambatan yang mengganggu kelancaran kerja.

Disamping itu tersedianya pekerja yang berkualitas tergantung kemampuan dalam melakukan seleksi pada waktu penerimaan pekerjaan. Seperti dalam Al-Qur'an Surah Al Mu'min ayat 21:

أَوَلَمْ يَسِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَيَنْظُرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الَّذِينَ كَانُوا مِنْ قَبْلِهِمْ كَانُوا هُمْ أَشَدَّ مِنْهُمْ قُوَّةً وَءَانَارًا فِي الْأَرْضِ فَأَخَذَهُمُ اللَّهُ بِذُنُوبِهِمْ وَمَا كَانَ لَهُمْ مِنَ اللَّهِ مِنْ وَاقٍ ﴿٢١﴾

Terjemahnya :

“Dan apakah mereka tidak mengadakan perjalanan di muka bumi, lalu memperhatikan betapa kesudahan orang-orang yang sebelum mereka. mereka itu adalah lebih hebat kekuatannya daripada mereka dan (lebih banyak) bekas-bekas mereka di muka bumi, Maka Allah mengazab mereka disebabkan dosa-dosa mereka. dan mereka tidak mempunyai seorang pelindung dari azab Allah.⁶³

Dalam ayat ini bermaksud untuk menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan atau alat pendukung yang dapat membantu kelancaran pekerjaan melengkapi segala fasilitas dan perlengkapan menjadi tanggung jawab seorang pimpinan dan juga pegawai demi kelancaran sebuah kegiatan atau pekerjaan. Terkadang pekerjaan itu terhambat, semangat kerja juga terhambat.

Dalam sebuah instansi atau perusahaan, menginginkan penyediaan fasilitas sarana dan prasarana kerja dan rekan-rekan kerja yang menyenangkan akan membuat bawahan merasa betah bekerja di tempat tersebut dan dapat mendorong semangat serta efektivitas pekerjaan pegawai. Maka untuk dapat menciptakan suasana kerja yang menyenangkan pekerjaan yang diberikan harus menarik,

⁶³ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan terjemahannya, *loc. Cit.* h. 343

penuh tantangan dan tidak bersifat rutin. Namun dalam hal penyediaan fasilitas dan sarana prasarana di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar masih memiliki kekurangan.

“Kepala Dinas dan sekretaris selalu berusaha untuk menyediakan fasilitas dan sarana prasarana kerja yang berkualitas untuk bawahannya. namun dengan ketersediaanya anggaran yang masih terbatas maka tidak semuanya fasilitas kantor dapat di penuhi. Kondisi ini dapat dipertegas dari hasil wawancara peneliti dengan kepala seksi pengembangan Media Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, diketahui banyak keluhan dari pegawai mengenai kurangnya sarana dan prasarana saat ini masih mengalami kekurangan fasilitas yang ada di masing-masing bidang, Seperti mesin tik, komputer bahkan meja dan kursi yang digunakan saat ini sebagian dari Dinas Infokom yang dulu”.⁶⁴

c. Pimpinan Melaksanakan cara terbaik dalam mendorong dan Memotivasi

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa dorongan kerja pada bawahan atau pegawai dilingkungan unit masing-masing dengan memberikan ganjaran dalam kenyataan para pimpinan pada umumnya pemberian ganjaran dalam bentuk insentif kurang berfungsi sebagai motivasi dalam jangka waktu yang lama. Ganjaran yang efektif sebagai motivasi kerja harus memenuhi persyaratan, yaitu berharga bagi bawahan, jumlah yang sangat memadai, waktu yang tepat, berbagai jenis yang disukai dan diberikan secara adil dan wajar.

Dalam aktifitas dilapangan diketahui bahwa Kepala Diskominfo Kota Makassar selalu memberikan perhatian kepada bawahannya untuk mengerjakan tugasnya dengan giat dan memberikan insentif sesuai dengan hasil kerja pegawai. Namun insentif tersebut kurang berfungsi sebagai sarana motivasi. Oleh karena, waktu pemberian insentif tidak tepat, yang sepatutnya pemberian insentif tersebut

⁶⁴ Munsyir, Kepala Seksi Pengembangan Media Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, wawancara oleh peneliti, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, 31 Juli 2013

diberikan disaat turun dilapangan. Dipertegas oleh informan kadang-kadang dalam pemberian insentif tidak sesuai dengan harinya”.⁶⁵

E. Efektifitas komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

Efektivitas organisasi terletak pada efektivitas Komunikasi, sebab komunikasi itu penting untuk menghasilkan pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan penerima informasi pada semua tingkatan/level dalam organisasi. Selain itu komunikasi juga berperan untuk membangun iklim organisasi yang pada akhirnya dapat mempengaruhi efisiensi dan produktivitas organisasi.

Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi adalah proses komunikasi. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman. Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama dengan timbulnya salah faham dan konflik.

Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada di bawah standar. Aktivitas komunikasi di perkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai. Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah

⁶⁵ Ibid,

komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi kedua antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Sisi ketiga adalah antara pegawai kepada atasan. Masing-masing komunikasi tersebut mempunyai polanya masing-masing.

Di antara kedua belah pihak harus ada two-way-communications atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Menurut Kohler ada dua model komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perkantoran ini. Pertama, komunikasi koordinatif, yaitu proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan bagian-bagian (subsistem) perkantoran. Kedua, komunikasi interaktif, ialah proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan, pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai sebagai dasar penyesuaian di antara sub-sub sistem dalam perkantoran, maupun antara perkantoran dengan mitra kerja.⁶⁶ Frekuensi dan intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut. Faktor yang dapat mempengaruhi efektifitas komunikasi organisasi antara lain :

1. Keterbukaan

Efektifitas komunikasi dapat tercapai apabila semua atasan dan bawahan selalu mengedepankan keterbukaan antara satu sama lain. Hubungan komunikasi antara pegawai di kantor dinas komunikasi dan informatika Kota Makassar sudah berjalan dengan intensif. Drs. Andi hasanuddin, MM mengatakan bahwa :

⁶⁶<http://mukhliscaniago.wordpress.com/2011/03/12/upaya-meningkatkan-efektivitas-komunikasi-organisasi/>. (Diakses Rabu, 31 Juli 2013).

“Efektifitasnya komunikasi antara pegawai dalam sebuah instansi perkantoran dapat dikatakan berjalan dengan intensif apabila atasan dan bawahan selalu mengedepankan transparansi atau keterbukaan dalam menjalankan tanggung jawab atau tupoksi yang diemban, baik itu yang berhubungan dengan informasi, komunikasi maupun koordinasi dalam menjalankan tupoksi masing-masing pegawai”.⁶⁷

2. Koordinasi dan kerja sama yang baik dengan seluruh anggota organisasi

Motivasi dari atasan dapat berjalan dengan baik apabila ada koordinasi dan kerja sama antar semua pegawai instansi. Begitu pula pada kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar ini diharapkan pimpinan dapat menjalin kerja sama yang baik dengan seluruh bawahannya agar efektifitas kerja dapat tercapai. Tetapi tidak hanya dari atasan saja, antar pegawai juga diharapkan terjadi koordinasi yang positif dalam bekerja sehingga tujuan akan tercapai. Faktor yang menjadi pendukung efektifitas komunikasi organisasi dalam pemberian motivasi antara lain adalah sebagai berikut :

a. Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia sangat mempengaruhi dalam kinerja pelayanan publik di kantor Diskominfo Kota Makassar, karena setiap pegawai di haruskan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas untuk menciptakan efesiensi dan efektifitas terhadap pegawai itu sendiri dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing. Salah satu faktor pendukung dalam pemberian motivasi, hal ini dapat dilihat dengan ketepatan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berdasarkan kemampuan yang mereka miliki, sehingga dalam pelayanan kepada masyarakat berjalan lancar.

⁶⁷Andi Hasanuddin, Kepala Bidang Pos dan Telekomunikasi dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, wawancara oleh penulis, dIskominfo Kota Makassar, 31 Juni 2013.

- b. Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) yang sudah ada pada masing-masing bidang.

Tupoksi ditujukan sebagai acuan atau pedoman pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, masing-masing bagian pada Kantor Dinas komunikasi dan Informatika Kota Makassar ini sudah diberikan panduan tentang tugas pokok dan fungsi dari kerja mereka sehingga diharapkan pegawai bekerja tidak keluar dari koridor yang telah ditentukan oleh organisasi sebelumnya.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Kesimpulan merupakan jawaban dari identifikasi masalah. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka penulis menyimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di kantor Dinas Komunikas dan informatika kota makassar sangat di tentukan oleh peranan seorang pemimpin dalam mengkomunikasikan tugas dan tanggung jawab sebagai pegawai kepada bawahan.
2. Faktor- faktor pendukung dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar ditentukan beberapa faktor baik faktor internal maupun eksternal, Pemberian gaji/insentif, pemberian penghargaan, kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan, menyediakan Lingkungan kerja yang nyaman dan fasilitas kantor yang cukup memadai, Pimpinan Melaksanakan cara terbaik dalam mendorong dan Memotivasi.
3. Efektifitas komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar ditentukan oleh keterbukaan, Sumber daya manusia, komunikasi dan kerja sama yang baik dengan seluruh anggota organisasi, dan tugas pokok dan fungsi (Topuksi) yang sudah ada masing-masing pegawai (Bidang).

B. IMPLIKASI

1. Kepada Dinas komunikasi dan informatika Kota Makassar agar dapat meningkatkan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas-tugas yang di emban oleh seluruh pegawai di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.
2. Kepada pimpinan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar agar terus menjalin hubungan komunikasi dan koordinasi antara atasan dan bawahan dan sebaliknya yang intensif sehingga terdapat dorongan motivasi dan semangat kerja pegawai yang ada di diskominfo Kota Makassar.
3. Kepada Dinas Komunikasi dan informatika Kota Makassar agar dapat menyediakan fasilitas dan sarana prasarana perkantoran yang menyenangkan untuk seluruh pegawai sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan dorongan motivasi kerja bagi seluruh pegawai yang ada di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharmi. *Prosedur Penelitian, (Suatu Pendekatan Praktek)*, cet. XII;
Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.

Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: kencana, 2007.

Bungin, Burhan. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana, 2010.

Depertemen Agama RI, *Mushaf Al-Qur-an dan Terjemahannya*, Bandung: CV
Penerbit Diponegoro, 2008.

Roni Jafri, *Peranan Human Relation Dalam Memotivasi Kerja Pegawai Di Kantor Dinas
Perhubungan Informatika dan Komunikasi (DISHUBINFOKOM) Kabupaten
Manggarai Barat Provinsi Nusa Tenggara Timur*, (Skripsi Mahasiswa Jurusan
Komunikasi dan Penyiaran Islam, 2010).

Depertemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Bahasa Besar Indonesia*,
Jakarta: Balai Pustaka, 1990.

Don F. Faules dan R. Wayne Pace, *Komunikasi Organisasi: Strategi
Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006.

<http://id.shvoong.com/humanities/theory-criticism/2165744-definisi-peran-atau-peranan/#ixzz2Hd9sAhpD>. Diakses pada tanggal 08 Januari 2013.

<http://setabasri01.blogspot.com/2011/01/Motivasi-adalah-dimensi-subyektif-ada.html>. Di akses pada tanggal, 08 Januari 2013.

<http://Teorionline.Wordpress.com/200/01/25/Definisi-Motivasi-kerja//html>.

Di akses pada tanggal 08 Januari 2013.

Marzuki, *Metodologi riset*, Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, 1983.

Rivai, Veithzal. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Romli, Khomsahrial. *Komunikasi Organisasi Lengkap*, Jakarta: PT Grasindo, 2011.

Rusdiyanta syahrial, Syahbaini. *Dasar dasar Sosiologi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.

Sholeha, MZ. *Laporan Praktek Pengenalan Lapangan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar*, Mahasiswa KPI, 2013.

Siagian, Sondang P. *Kiat Meningkatkan Produktivitas kerja*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009.

Siagian, Sondang P. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010.

Siagian, Sondang P. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cet IV; Bandung: CV Alfabeta, 2005.

Suranto, AW. *Komunikasi Perkantoran: Prinsip Komunikasi untuk Meningkatkan Kinerja Perkantoran*, Yogyakarta: Media Wacana, 2005.

Undang-undang No. 3 Tahun 2009 *Peraturan Daerah Kota Makassar Tentang Pembentukan dan susunan Organisasi Perangkat Kota Makassar*.

Usman, Husain dan setiady Akbar Purnomo. *Metodologi Penelitian sosial*,

Jakarta: PT. Bumi Aksar, 2011.

Website: [www. Kominfo-makassar.org](http://www.Kominfo-makassar.org).





LAMPIRAN-LAMPIRAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALAUDDIN

MAKASSAR

PANDUAN WAWANCARA

1. Bagaimana peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar?
2. Apakah faktor-faktor pendukung komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di kantor dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar?
3. Bagaimana efektivitas komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar?
4. Sesuai dengan instansi/organisasi yang ada pasti memiliki Visi dan Misi, apa visi dan misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar? jelaskan
5. Berapa jumlah pegawai yang bekerja di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar saat ini baik yang berstatus PNS maupun Honorer?
6. Bagaimana pimpinan membangun komunikasi dengan bawahan bapak sehingga tercipta koordinasi / hierarki yang strategis?
7. Apa yang pimpinan lakukan untuk dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar?

8. Apakah pimpinan memiliki strategi atau metode pendekatan yang dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai?
9. Menurut pimpinan apakah pegawai di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar terperinci dalam menjalankan Topuksi atau sesuai dengan jenjang pendidikan dan SDM yang mereka miliki?
10. Apakah dalam melaksanakan operasional kerja tersedia fasilitas atau sarana dan prasarana yang cukup memadai?
11. Apabila ada pegawai yang berprestasi dalam mnejalankan tugas, apakah pimpinan memberikan reward, dan reward semaca apa yang mereka terima.



DAFTAR INFORMAN

NO	NAMA	JABATAN
1	Drs. Mukhtar Tahir, M.Pd	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar
2	Drs. Alimuddin, M.,MM	Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar
3	Drs. Andi Hasanuddin, MM	Kepala Bidang Pos dan Telekomunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar
4	Drs. Munsir	Kepala Seksi Pengembangan Media Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar
5	Hj. Musfida Mustajar, SE.,MM	Subbag Umum dan Kepegawaian Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar
6	Ahmad Jaya	Pegawai honorer Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar
7	Bahtiar	Pegawai Honorer Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

HASIL DOKUMENTASI



Halaman Depan Kantor Dinas KOMunikasi dan Informatika Kota Makassar



Ruangan Bidang Kepegawaian dan Media Center Kominfo Kota Makassar



Kepala DISKOMINFO dan sekretaris Dinas KOMINFO Kota Makassar Bersama penulis



Kepala Bidang Pos dan Telekomunikasi



Sekretaris Kominfo Kota Makassar



Kepala Bidang DISKOMINFO
DISKOMINFO



Kasi. Pengembangan Media



Sosialisasi MABASA Diskominfo



pegawai Diskominfo setelah diwawancarai



Sos. Internet di Sekolah



Pegawai Honorer Diskominfo



Pegawai DIDKOMINFO Kota Makassar



Sos. Internet di sekolah



Mahasiswa PPL Diskominfo Kota Makassar



Kunjungan Siswa-siswi di Media Center



Mahasiswi PPL dan Pegawai melakukan Brosing di Media Center Diskominfo Kota Makassar



ALAUDDIN
MAKASSAR



RIWAYAT PENULIS

Nama: Junaidin Dilahirkan pada tanggal 31 desember 1990 di Desa Woro Kec. Madapangga Kab. Bima NTB, penulis anak ke 2 dari empat bersaudara dan anak dari pasangan H. Muhtar H. Jamaluddin dengan Ratnah Arsyad.

Pendidikan Dasar diselesaikan pada tahun 2003 di SDN Inpres Woro 3, Sekolah Lanjutan Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2006 di SLTP 24 Bima, dan Sekolah Lanjutan Menengah Atas diselesaikan pada tahun 2009 di Madrasah Aliyah Al-Husainy Kota Bima. Memiliki Hobi, membaca, dan Menulis dimedia Cetak maupun Online. Penulis di terima sebagai mahasiswa jurusan Komunikasi Penyiaran Islam, fakultas Dakwah dan Komunikasi, di Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar melalui Jalur Ujian Masuk Lokal (UML) pada tahun 2009 sampai sekarang.

Selama mengikuti perkuliahan di UIN Alauddin Makassar penulis pernah aktif diberbagai organisasi eksternal maupun internal kampus, pernah menjabat sebagai Sekertaris Umum Himpunan Mahasiswa Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam pada Tahun 2010. Pada Tahun 2013 penulis pernah terpilih sebagai kordinator Desa Bontosunggu di Kec. Bontonompo Selatan Kab. Gowa pada Program Kulia Kerja Nyata (KKN) Posdaya UIN Alauddin 2013, dan pernah menjabat sebagai Staf Ahli Bidang Informasi dan Komunikasi, Hubungan Internasional Di Ormas Gerakan Fajar Nusantara (GAFATAR) pada Jajaran Struktur Dewan Perwakilan Kota Makassar. dan sekarang Penulis Menjabat Sebagai Ketua BinfokomHi GAFATAR DPK Makassar dan seorang jurnalis Tabloid gafatar.org, Penulis aktif mengikuti pelatihan Jurnalistik, Public Speaking, dan Foto Graphy. Dan aktif di perkumpulan Beladiri Inkado Sulawesi Selatan Cabang SMA 9 Kota Makassar sampai sekarang.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R